



UNIVERSIDAD
NACIONAL DE
VILLA MARIA

Biblioteca Central "Vicerrector Ricardo A. Podestá"
Repositorio Institucional

Estudio sistemático de las prácticas y la ejecución del protocolo de actuación policial en situaciones de violencia familiar de la provincia de Córdoba

Año
2019

Autor
González, José S.

Directora de tesis
Gómez, María Marta

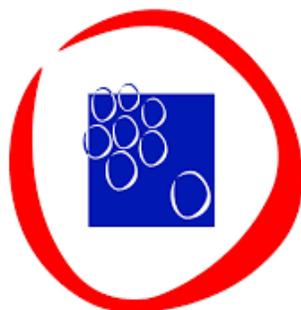
Este documento está disponible para su consulta y descarga en el portal on line de la Biblioteca Central "Vicerrector Ricardo Alberto Podestá", en el Repositorio Institucional de la **Universidad Nacional de Villa María**.

CITA SUGERIDA

González, J. S. (2019). *Estudio sistemático de las prácticas y la ejecución del protocolo de actuación policial en situaciones de violencia familiar de la provincia de Córdoba*. Villa María: Universidad Nacional de Villa María



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional



**UNIVERSIDAD
NACIONAL DE
VILLA MARIA**

I.A.P. de Ciencias Sociales

Licenciatura en Seguridad

Docente a cargo: Lic. María Marta Gómez

Estudio Sistemático de las prácticas y la ejecución del Protocolo de Actuación Policial en
Situaciones de Violencia Familiar de la Provincia de Córdoba.

Alumno: GONZÁLEZ, José S.

Argentina, Córdoba 2019

“Estudio Sistemático de las prácticas y la ejecución del Protocolo de Actuación Policial en Situaciones de Violencia Familiar de la Provincia de Córdoba”

RESUMEN

Este trabajo analiza los sentidos y significados de las prácticas policiales en la ejecución del Protocolo de Actuación Policial en Situaciones de Violencia Familiar desde una perspectiva de género. Es una investigación de carácter cualitativo, con enfoque etnográfico. Es un proceso inductivo, es decir, va de lo general a lo particular. De esta forma se indaga al personal policial sobre sus conocimientos y sus capacitaciones adquiridas respecto a: el marco normativo vigente; metodologías en la aplicación del protocolo; aspectos culturales atribuibles a la institución respecto a la violencia familiar. Los resultados obtenidos muestran que existe participación de las representaciones sociales sobre la violencia familiar en la intervención policial. La capacitación del personal se observa deficiente por parte de la institución y con desinterés personal en adquirir nuevos conocimientos. Por otra parte, se pudo establecer una escasa aplicación del Protocolo de Actuación Policial. También existe desconocimiento de los marcos legales y procedimentales que regulan estas intervenciones. Los conocimientos teóricos que explican la producción de estas violencias están escasamente representados. Las representaciones sexistas, patriarcales se encuentran presentes en este ámbito laboral, como en cualquier otro de la vida social. Los avances en materia de derechos de las personas que avasalla todos los días es un claro ejemplo del aumento en recepción de denuncias de violencia familiar. Éstos hechos suscitados dentro del ámbito familiar eran considerados parte del ámbito privado, hoy implican la injerencia el Estado a través de la intervención policial.

Palabras claves: *Protocolo de Actuación Policial en Situaciones de Violencia Familiar de la Provincia de Córdoba- Representaciones de género- Intervención Policial*

ABSTRACT

This work analyzes the senses and the meanings of police practices in the Implementation of the Protocol of Police Action in Domestic Violence situations, focusing especially on gender-based violence. This research is of a qualitative nature with an ethnographic approach. It follows an inductive process, that is, it goes from general to specific considerations. The police personnel were inquired about their knowledge of and professional training in the present regulatory framework, the methodology of the implementation of the protocol, and some Institutional cultural aspects related to domestic violence. The results show that the police intervention in family violence is influenced by their own social representations. Besides, the police officers have not been trained enough on this subject by the Institution. They also show little interest in acquiring more education about this matter. There is a lack of knowledge of the legal framework, the procedures of the police interventions and of the theoretical background that explains the causes of this type of violence. Sexist, patriarchal representations are present in this work sphere, too. The increasing number of police reports on domestic violence is a clear example of how human rights are still violated every day. These violent acts are not longer considered just part of the private domain but now, they require the intervention of the State through police action.

Key words: *Protocol of Police Action in Domestic Violence situations in the Province of Córdoba, representations of gender, Police intervention.*

Universidad Nacional de Villa María- I.A.P. CS. Sociales- Licenciatura en Seguridad
Estudio Sistemático de las prácticas y la ejecución del Protocolo de Actuación Policial en
Situaciones de Violencia Familiar de la Provincia de Córdoba.

Siento una enorme satisfacción haber logrado este objetivo. Todo se alcanza con sacrificio.

Gracias a mi familia por confiar en mí y respaldar esta nueva etapa que voy emprender.

Gracias a mi Directora de tesis en haberme inculcado este tiempo profesionalidad en esta investigación.

Gracias a mis compañeros que dedicaron tiempo y predisposición para este estudio.

Gracias a la Institución policial por haber brindado confianza y respaldo para realizar este trabajo final de grado.

Gracias a la Universidad de Villa María por brindarme la oportunidad para la incorporación de nuevos conocimientos y aportes en este contexto educacional.

ÍNDICE

1. INTROUCCIÓN	7
2. MARCO TEÓRICO	10
2.1 DEFINICIÓN DE VIOLENCIA.....	10
2.2 MARCO LEGAL.....	21
2.3 LA INSTITUCION POLICIAL.....	25
2.4. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN POLICIAL.....	38
2.5 LAS VÍCTIMAS.....	48
3. METODOLOGÍA	51
3.1 OBJETIVOS.....	52
3.2 PRESENTACIÓN DE DATOS.....	54
I. Describir las modalidades y características de la intervención de los Policías de la Provincia de Córdoba en las situaciones de violencia familiar.....	57
II. Identificar los recursos (técnicos, cognoscitivos, logísticos y humanos) con que cuentan los interventores para aplicar el Protocolo.	60
III. Reconocer las principales limitaciones, dificultades, inconvenientes teóricos y prácticos, que adquiere la implementación del Protocolo de actuación policial desde el punto de vista de los interventores.....	71
IV. Detectar elementos (instructivos, procedimientos, contenidos) propios del instrumento que requieran de actualización o modificación.....	80
V. Identificar representaciones, supuestos y creencias acerca de la violencia familiar y sus causas (relaciones de género) por parte de los actores policiales que puedan mediar e influir de alguna manera a sus intervenciones en situaciones de violencia familiar.....	84
4. REFLEXIONES FINALES	98
5. REFERENCIAS	104
6. ANEXO	108

1. INTRODUCCIÓN:

La presente investigación tiene por finalidad develar actitudes y aptitudes referentes a modalidades y metodologías de aplicación del Protocolo de Actuación Policial para situaciones de Violencia Familiar por parte de personal policial de la Provincia de Córdoba, (en adelante PAP). La institución cuenta con dicho Protocolo desde el año 2006 y es la resultante de la aplicación de la Ley Provincial N° 9283 de Violencia Familiar.

La violencia familiar (en adelante VF) está presente históricamente en las relaciones parentales, de pareja y familiares. Sus características la posicionan como un problema social y cultural, en la actualidad merece ser atendida por el Estado a través de sus instituciones, en este caso la policía de la Provincia de Córdoba.

Se busca, entonces, detectar los factores que influyen, condicionan o intervienen en la aplicación del PAP. Estos factores se han agrupado en dos dimensiones: las que son propias del instrumento y las atribuidas a las subjetividades de género de los interventores. Son materia de análisis la capacitación del personal, valores personales, cultura institucional, actualización y/o desactualización de los procedimientos y recursos que conforman el PAP en relación a los cambios sociales y legales respecto a Violencia Familiar.

Este trabajo se orienta a contribuir en la formación profesional para el policial, haciendo del análisis un recurso capaz de mejorar las respuestas del personal policial que interviene en situaciones de Violencia Familiar, cumplimentar las leyes vigentes en forma adecuada y así minimizar los riesgos provocados por este problema social.

En la actualidad, para mitigar las consecuencias de este flagelo, la violencia de género y familiar, existen legislaciones internacionales como las de los Derechos Humanos y Principios Fundamentales de derechos de las víctimas de delitos. Los movimientos sociales fueron actores principales en el impuso de estas legislaciones, un esfuerzo que tomó décadas. Este esfuerzo está destinado a develar las violencias existentes dentro del núcleo familiar o de pareja, donde existen patrones violentos dentro de los vínculos. Las representaciones culturales patriarcales hacen de la violencia un elemento constantemente presente, normal y natural, en la vida familiar. Es decir, que la violencia produce y reproduce socialmente la condición dominante del varón y la condición subordinada de la mujer creando una relación de poder organizada a partir del género. Con el tiempo, las manifestaciones de resistencia de los colectivos desfavorecidos, como las mujeres, han trabajado para su visibilización para que sean reconocidos los derechos de las

mujeres y otros colectivos subordinados.

Como toda violencia recae siempre en los desfavorecidos, mujeres y niños, el Estado ha contribuido avanzar mediante legislaciones que sancionen estas inconductas sociales violentas. Así, la presencia estatal es imprescindible para que la violencia familiar y de género deje de ser parte integrante de los vínculos.

Los marcos legales destinados a erradicar estas manifestaciones de violencia han ido estableciendo distintos mecanismos y herramientas para quienes son representantes del estado, (auxiliares de la justicia o intermediarios como lo es la policía), ejecuten las leyes en vigencia. Para que los profesionales de la seguridad puedan afrontar y poner en marcha estos mecanismos deben ser capacitados en cuanto a las leyes vigentes y la aplicación de protocolos que conviertan estos marcos legales en una realidad.

Es por eso que la Ley 9283 (Violencia Familiar) designa al funcionario policial como primer interventor en las situaciones de Violencia Familiar, por lo tanto, la institución policial se constituye así en el nexo directo del aparato Judicial con los ciudadanos. En tanto, el personal policial debe tener el amplio conocimiento de la ley y del protocolo de actuación para así lograr resultados eficaces y eficientes en su ejecución.

Como estudiante de la Lic. en Seguridad creo conveniente relevar los conocimientos adquiridos por el funcionario policial, la capacitación obtenida, formas de actuar, estructuras operativas, modalidades de aplicación y reconocer representaciones sociales que pudieran estar presentes en las intervenciones del policía en situaciones de violencia familiar. Este trabajo tiene como finalidad detectar procedimientos que requieran de actualización o modificación desde su elaboración y detectar aspectos de la cultura institucional posibles de ser tenidos en cuenta para mejorar la calidad de las intervenciones. Además, resulta importante conocer las representaciones presentes en los y las funcionarios y si se manifiestan en sus vínculos laborales y /o en sus intervenciones.

Las representaciones, creencias e ideas propias de la cultura policial, suele sobrepasar los conocimientos teóricos y científicos, crean normas y procedimientos en la ejecución de acciones y prácticas establecidas informalmente. Dentro de esta cultura se encuentran esas creencias y representaciones acerca de la violencia familiar y de género.

Este trabajo final de grado es una investigación de carácter cualitativo, con enfoque etnográfico. Los datos recopilados surgen mediante entrevistas a policías que realizan tareas administrativas en comisarías y personal de patrulla quienes diligencian las solicitudes de asistencia de las víctimas de violencia familiar, es decir desempeñan tareas en móviles policiales.

La importancia de este trabajo está en contribuir con la Institución a través de conocimientos

acerca de las formas procedimentales que se adoptan en referencia a la implementación del PAP. En definitiva, aportar conocimientos para mejorar el servicio que presta la institución y contribuir a minimizar este sufrimiento social.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 CONCEPTO DE VIOLENCIA

El presente Trabajo Final de Grado hace foco en un aspecto particular de un problema amplio como es la violencia familiar. Se refiere específicamente a la intervención policial en situaciones de violencia familiar, es decir, entre personas relacionadas por vínculos afectivos y generacionales. En este trabajo de investigación se define violencia familiar según lo establecido en la ley provincial 9283:

Se entenderá por violencia familiar, toda acción, omisión o abuso dirigido a dominar, someter, controlar o agredir la integridad física, psíquica, moral, psico emocional, sexual y/o la libertad de una persona en el ámbito del grupo familiar, aunque esta actitud no configure en delito. (Ley 9283. 2006, Art. 3º).

En lo que respecta a la actuación policial, hacemos énfasis en la intervención del personal policial con destino en patrullas y comisarías, por lo tanto, lo ubican como el primer interventor en situaciones de violencia familiar. Así mismo el objetivo en esta investigación es describir sistemáticamente esa intervención para identificar los recursos (técnicos, cognoscitivos, logísticos y humanos) con que cuentan los interventores para aplicar el Protocolo y también reconocer representaciones, supuestos y creencias acerca de la violencia familiar y sus causas (relaciones de género) por parte de los actores policiales que puedan mediar e influir de alguna manera a sus intervenciones en esta circunstancia.

A los fines de contextualizar dicha intervención se hace necesario comprender la génesis de esta manifestación de la violencia.

La violencia familiar data de siglos, es decir desde los tiempos más remotos. A este tipo de violencia, autores tales como Ana María Fernández (2009), Susana Velázquez (2012) o Rita Segato (2004) la han denominado como “violencia invisible”. Además, es necesario explicar que existe un factor común permanente a lo largo del tiempo: una forma de organización social consistente en la subordinación de lo femenino por lo masculino, presente y extensivo en todos los aspectos de la sociedad, se expresa en el culto religioso, la economía, las instituciones, el campo jurídico y especialmente en el orden familiar. A este orden producido por la cultura se lo llama patriarcado o patriarcalismo. Burín y Meler (2004) sostienen que “...el género se define como la red de creencias, rasgos de personalidad, actitudes, valores, conductas y actividades que diferencian a mujeres y a hombres” (p.23).

CULTURA Y PATRIARCADO EL ORIGEN DE LA VIOLENCIA FAMILIAR

Por tratarse de un producto cultural¹, Segato define esta lógica social como una “economía simbólica de poder cuya marca es el género” (Segato, 2004. p. 13). Pero aclara que la marca de género puede ser sustituida por otras categorías como la edad, lo étnico o la clase social y produce unas relaciones de estatus capaces de conformar una estructura caracterizada por la desigualdad. Unos, los débiles o “minorizados” ocupan la posición subordinada (mujeres, los no- occidentales, los niños, los ancianos, las minorías sexuales) y los varones (blancos, de sectores sociales medios o altos, heterosexuales) ocupan la posición dominante. Según ella, es “...la estructura inconsciente que conduce los afectos y distribuye valores entre los personajes del escenario social” (p.14). Y agrega que esta estructura, inseparable de las relaciones de género, supone posiciones en relaciones jerárquicamente dispuestas en la estructura, sin depender ni estar limitadas a los cuerpos que las ocupan: cuerpos de hombres o mujeres, por lo tanto, son posiciones relativas:

El patriarcado es, así, no solamente la organización de los estatus relativos de los miembros del grupo familiar de todas las culturas y de todas las épocas documentadas, sino la propia organización del campo simbólico en esta larga prehistoria de la humanidad de la cual nuestro tiempo todavía forma parte” (Segato, 2004, p. 15).

Por otra parte, esta lógica patriarcal incluye mecanismos de integración de los individuos a la estructura. En este sentido, Ramírez (citado en Turinetto & Vicente 2008), sostiene: “El patriarcado es entonces un sistema de relaciones que usa a los individuos para imponer el control sobre sí mismo y sobre otros, para usar sus recursos y reforzar el dominio del que ocupa una posición superior” (p.104).

La subordinación de lo femenino está presente, se reproduce en ámbito familiar y tiene a la mujer como la principal víctima dentro de las relaciones familiares. Por lo tanto, se asume que la violencia familiar es derivada de las relaciones desiguales de poder, que presenta nuestra sociedad a partir de las relaciones entre género.

Reforzando lo antes mencionado por Turinetto & Vicente (2008), remarcan que la misma violencia compone la esfera de la desigualdad, dicho poder entre hombres y mujeres, y que la misma desigualdad está sustanciada por la cultura machista.

Pierre Bourdieu (1998) señala que la violencia es la forma en que la organización patriarcalista se

¹ El concepto de cultura adoptado en este trabajo corresponde al concepto semiótico de cultura enunciado por Clifford Geertz: “La cultura consiste en estructuras de significación socialmente establecidas en virtud de las cuales la gente hace cosas...” (Geertz, 1987, p. 26) en función de esta perspectiva la conducta humana es considerada una acción simbólica.

impone, al considerar que es: "(...) violencia simbólica, violencia amortiguada, insensible, e invisible para sus propias víctimas, que se ejerce esencialmente a través de los caminos puramente simbólico de la comunicación y del conocimiento, más exactamente, del desconocimiento, del reconocimiento, en último término del sentimiento". (Bourdieu, 1998, p.12).

Desde esta interpretación analítica, el autor considera que la imposición patriarcalista genera que la violencia acontecida no sea detectada por la propia víctima, y logra así, que ella misma repose en costumbres y formas de vida cotidianas, es decir, se apropie de los mismos parámetros de referenciada culturales.

De este modo, el patriarcado se impone como el predominio de la autoridad, representada por lo masculino, en el mundo social y el grupo familiar.

Desde la misma perspectiva, la socióloga Arriazu Cagigas (2000) responsabiliza al patriarcado como origen de la violencia doméstica. Según sus apreciaciones la familia es considerada como el grupo social más violento que pueda existir, donde una persona tiene más probabilidades de ser asesinada por un miembro de la familia y no por el entorno externo.

En tanto, la autora realiza la siguiente apreciación:

La violencia contra la mujer ha permanecido y permanece en un enorme porcentaje de casos oculta y silenciada por las víctimas, lo que ha provocado su perpetuación a lo largo de la historia hasta nuestros días. Esto ha sido así porque hay una serie de factores socioculturales que lo permiten. (p. 307)

Así mismo sostiene que la sociedad se caracteriza por contener en su seno distintos matices y mecanismos de opresión, donde instituciones, estructuras o personas dominan "o somos dominadas en función de la raza, la clase social, la religión, la edad o el sexo" (p.307). Pero, según su mirada prevalece fundamentalmente ese sistema de dominación y subordinación considerado el más opresor de todos, también denominado patriarcado. Este tipo de dominación aun en la actualidad, sigue siendo un sistema primordial, duradero y caracterizado por la desigualdad, difícil de ser percibido sino en sus expresiones más violentas, "(...) el patriarcado como la relación de poder directa entre los hombres y las mujeres en las que los hombres, que tienen intereses concretos fundamentales en el control, uso, sumisión y opresión de las mujeres, llevan a cabo efectivamente sus intereses". (Arriazu Cagigas 2000, p.307).

Para que exista esta asimetría de poder del patriarcado, ambos sujetos: quien ocupe la posición dominante y quien ocupa la posición subordinada comparten la misma concepción del mundo.

En este sentido Turinetti & Vicente (2008), afirman: "La cultura atraviesa a la sociedad en su conjunto y, en consecuencia, a las familias, por lo que todas las personas están influenciadas por

los roles del género marcado” (p.20). Los autores refieren que no todos los hombres ejercen modos de violencia reconocidas en forma explícita y directa, aun siendo integrantes de la misma cultura, como puede ser la violencia física hacia sus parejas, pero es un hecho fehaciente que el machismo y sexismo está dentro de la sociedad, más allá de lo que se pueda reconocer en la vida cotidiana.

Autores como Connel (1997) han denominado a esta dirección, la asumida por la cultura hacia formas desiguales de distribución de poder como “proyecto hegemónico” (p.14) y si bien no todos los hombres encarnan esa masculinidad (hegemónica), sustentada en los roles de género asignados: ser psíquica y físicamente fuertes, ser proveedor de la economía familiar, tener y mantener el control, existen experiencias más elaboradas y sutiles: “El matrimonio, la paternidad y la vida comunitaria, con frecuencia involucran importantes compromisos con mujeres, más que dominación descarnada o un despliegue brutal de autoridad” (p.14) y sin embargo, “la mayoría de los varones gana por hegemonía, ya que ésta se beneficia con el dividendo patriarcal, aquella ventaja que obtienen los hombres en general de la subordinación de las mujeres” (p.14).

ESTEREOTIPOS DE VIOLENCIA

Pero esta “*violencia*” a la que nos referimos se ramifica en distintas formas de manifestación. Desde el Anexo VII del Protocolo² de Actuación Policial en Materia de Violencia Familiar de la Provincia de Córdoba, se determina las distintas modalidades expresivas:

Físicas: agresión en parte del cuerpo, interviniendo armas u objetos causando daño.

Directa: golpes de puño, empujones, apretón de cuello y asfixia, sacudones, punta pie, mordeduras, cachetadas, ahogamientos, caracterizándose este tipo de violencia visible.

Indirecta: elementos extraños; armas blancas o armas de fuego,

Psicológica o emocional: es de carácter repetitivo, se basa en las prohibiciones, coacciones, condicionamientos, intimidaciones, amenazas, devaluación de la persona, deterioro y disminución de la autoestima, atacando la personalidad.

Sexual: refiere a la burla y humillación de la sexualidad, prácticas sexuales no deseadas por la víctima estando bajo el control del victimario, desencadenando otros actos como la privación de la libertad afectando el desarrollo psicosexual. Incluye todo acto de características sexuales sin consentimiento.

² Protocolo de Actuación Policial en situaciones de Violencia Familiar de la Provincia de Córdoba, creado en el año 2009 para la intervención del personal policial.

Económica: daño, pérdida, transformaciones, sustracción, destrucción, ocultamiento o en su defecto la retención de bienes, causando en la víctima necesidades básicas, prevaleciendo la coacción. Se relaciona por el manejo de dinero, la administración de bienes propios o en comunes, y la afectación de todos los derechos sobre ellos.

Entre los postulados descriptos, es esencial incorporar otras teorías en cuanto a las semejanzas de los análisis realizados a las modalidades de violencia.

Turinetto & Vicente (2008), evidencia dos tipos de violencias, la "*Circunstancial*" y la "*Estructural*". La primera es producida por conflictos puntuales, a los que refiere a crisis de parejas, donde dicha violencia una vez terminada tal discordia, desaparece. En la segunda, está mantenida por el agresor de manera sistemática y permanente, donde el objetivo es dominar totalmente al otro, poseyendo la característica antagónica a la anterior, no surgiendo de una situación específica, sino que es la forma como el agresor trata a su par.

Desde nuestra interpretación pareciera que la violencia circunstancial es un momento efímero, y se justifica, como un problema de pareja que va desapareciendo, no formaría parte del espectro de la violencia de género. La violencia estructural respondería a otros patrones, refiere a la misma violencia, pero expresada continuamente, es constitutiva. Con la apreciación de los autores ut supra, habría cierto antagonismo con lo que se denomina la violencia simbólica, porque la misma es invisible aún para la víctima y en ciertos casos no son detectados a simple vista. Estos mismos autores describen las "*Modalidades de violencia dirigida hacia la mujer*". Referencian los maltratos psicológicos, donde hay una manipulación por parte de quien ejerce la violencia y se valen de una expresión de Mari-France Irigoyen (2006) para especificar esa manifestación como "la colonización de la mente" (p.24). Se exhibe además el abuso físico, cuando las estrategias psicológicas no son suficientemente para mantener la mujer en posición subordinada. Y en el abuso sexual, estas acciones oscilan desde el menosprecio a la violencia sexual explícita hacia la otra persona.

La subjetividad femenina se representa a través de una especie de ideal de mujer, donde la misma está preparada para las tareas domésticas, al contexto comprensivo y tolerante, alrededor de la idea Mujer=madre que "organiza tanto el conjunto de prescripciones que legalizan las diferentes acciones en el concebir, parir, y criar la descendencia como los proyectos de vida posibles de las mujeres concretas, y también los discursos sobre la Mujer" (Fernández, 1994, p. 161).

Para seguir en la misma línea teórica, es fundamental hacer referencia a la definición del androcentrismo³, donde el hombre es definido a través de situarlo como el centro de toda perspectiva y operando cierta negación hacia el sexo opuesto en su capacidad de aportar ideas a

³ Androcentrismo. "visión del mundo y de las relaciones sociales centrada en el punto de vista masculino". Diccionario Dirae, Recuperado de: <https://dirae.es/palabras/androcéntrico>.

la sociedad. Exclusión constitutiva y necesaria como recurso para mantener la posición dominante masculina y constituye una forma de violencia hacia las mujeres caracterizada por su invisibilidad (Bourdieu, 1998). Este proceso construido en la trayectoria histórica- social produjo como resultado las ecuaciones “Hombre= hombre y diferente = inferior” (Fernández, 1994, p.29) de alta eficacia en el ordenamiento cultural de occidente.

A partir de estas categorías Ana María Fernández (1994) emprende la reconstrucción del campo epistémico de producción de las mencionadas “categorías inmanentes” que han atravesado no solo a las prácticas sociales, sino también a la producción científica:

Estos a priori históricos sostienen las condiciones de posibilidad desde cuyo seno se funda una teoría, se inviste una práctica, se organizan los mitos, los discursos, las ilusiones, etc. Es decir que, tanto las teorías científicas y las formaciones discursivas como las prácticas históricas se organizan desde la espíteme en que se inscriben (Fernández, 1994, p. 31).

Este andamiaje categorial es útil para interpretar la realidad y dar contexto a la producción de subjetividades históricas. Aquí incluye una dimensión política en la construcción de subjetividades: “El otro desde donde se construye el sujeto no es otro en general, sino que es otro superior o inferior” (p. 112).

El patriarcado, posiciona las subjetividades en opuestos caracterizados por significados, valores, atributos, producidos en el devenir histórico, a pesar de no ser inmanentes en sus manifestaciones ya que se objetivan en individuos particulares y ligados a categorías culturales distintas, conservan como núcleo a la virilidad como eje de diferenciación.

Distintos autores (Bourdieu, 1944; Kimmel, 1994; Segato, 2004, Fernández, 2013) coinciden en caracterizar la virilidad como: un repudio implacable a lo femenino; tener poder, éxito, riqueza y posición social; ser fuerte, es decir, controlar las emociones y las situaciones de crisis y por último mostrar agresividad y osadía propios del mundo público. El logro de estas prácticas supone el acceso a la masculinidad, constituyen los principales rasgos de lo que llamamos masculinidad hegemónica.

PERSPECTIVAS FILOSÓFICAS

Algunos ejemplos de estos procesos históricos son posibles de ejemplificar a través de conceptos de filósofos y grandes pensadores que se expresaron con respecto a la mujer. Por ejemplo, Aristóteles, cuyas ideas ejercen influencia hasta el siglo XVIII, manifestaba que es una hembra por carencia de cualidades, ya que es incapaz de crear juicio propio o en su defecto tener criterio de

ella misma, quedando estancada en la mentalidad infantil. Santo Tomas la definió como un ser sin substancia propia; y Rousseau mantenía los considerados que la mujer había perdido ese estado de naturaleza convirtiéndose en un ser falso, mundano y artificial. (Arriazu Cagigas, 2000, p. 308).

Como resultado de los procesos históricos la mujer estaría significada como un ser inferior orgánicamente, en su aspecto corporal, sensible, haciéndola inepta para la lógica de la razón, situándose en una sociedad machista como un ser minimizado en el ámbito de la intelectualidad.

Como es evidente y dentro de los conceptos de Arriazu Cagigas (2000), se sostiene que el patriarcado es transmitido de generación en generación, creando una matriz cultural primordial acerca de lo que debe hacer el varón y la mujer, y sus roles de género correspondientes. Se socializa reproduciendo la idea de lo masculino como dominante y lo femenino como inferior subordinado, es decir reproduciendo la estructura jerárquica patriarcal. Protagonistas en el “*dispositivo de la sexualidad*”⁴ también lo han sido la moral cristiana, las ideas freudianas y la salubridad del siglo XIX quienes aportaron las representaciones de pasividad erótica y el mito del amor romántico.

VIOLENCIA SIMBÓLICA Y VIOLENCIA DE GÉNERO

Es así, que violencia simbólica- patriarcado-desigualdad, son comunes denominadores vigentes e indisolubles de la vida social y familiar, lugares donde toman cuerpo las distintas modalidades de violencia hacia la mujer, “los diferentes dispositivos institucionales hacen posible que esta arbitrariedad cultural sea reconocida como legítima, y al mismo tiempo otorga legitimidad al grupo dominador como autoridad” (Fernández, 1994, p. 115).

El mismo sentido enuncia Bourdieu (1998), cuando resalta que: “Los dominados aplican a las relaciones de dominación unas categorías construidas desde el punto de vista de los dominadores, haciéndolas aparecer de ese modo como naturales”. (Bourdieu, 1998, p.50)

Esto quiere decir, que dicha violencia perpetrada en la esfera de asimetría de poder, no es reconocida fácilmente por la víctima, lo cual nos traslada al plano de la invisibilidad. Esta misma se apodera la cotidianeidad de las víctimas, haciéndolas parecer normal.

Entonces, Turinetti & Vicente (2008) señalan de acuerdo a la definición de las Naciones Unidas, que las diferencias y las desigualdades, están producidas en todos los niveles, es decir, que el abuso de poder ejercitado por el hombre está dentro del contexto de lo legal, laboral e institucional,

⁴ En el sentido que M. Foucault le otorga en “La historia de la sexualidad” (1984) formación histórica elaborada en las relaciones entre discursos, instituciones, normas y enunciados científicos de carácter histórico con finalidades de control del Estado sobre las poblaciones. En este caso regulan al cuerpo y sus placeres: por ejemplo, a través de prohibir ciertas prácticas se producen seres culposos. (masturbación)

y que esa asimetría de poder, esta internalizada en las personas y colateralmente en las familias. Es entonces que el hombre se posiciona como superior y la mujer como inferior.

Así, la violencia de género es observable desde distintas aristas, pero en sí resulta:

(...) todo acto de violencia basado en la pertenencia del sexo femenino, que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, inclusive las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública o privada”. (p.13)

Los mismos autores sostienen, en lo referente a la violencia de género, que es un problema capaz de afectar a número importante de mujeres, donde estadísticamente se reflejan los hechos de asesinatos (femicidios) cometidos por varones maltratadores, e indican como origen de la violencia una forma de hacer el uso de la fuerza, el cual tiene como objetivo conseguir de la otra persona lo que no se puede adquirir libremente.

En el caso de la VF, la invisibilidad de este flagelo está situada en un contexto de silencio, de las disputas domésticas, o problemas familiares, es decir, en las “acciones privadas” de los individuos y debían ser resueltas por la misma familia o los mismos damnificados.

ANTECEDENTES DE LA LUCHA POR LOS DERECHOS DE LA MUJER

Desde un recorrido histórico podemos mencionar, a mediados del siglo XIX, la producción de cambios en las sociedades occidentales, comienzan a tomar conciencia de la violencia ejercida sobre las mujeres gracias a las acciones de los primeros movimientos feministas que impulsan la visibilización de la posición desfavorable de las mujeres y emprenden una lucha por lograr sus derechos civiles y políticos como el acceso al voto.

Respecto al Siglo XX, Birgin & Gherardi (2008) en su trabajo “*Acceso de la justicia y obstáculos para denunciar en relación a violencia familiar*”, señalan los objetivos de los movimientos acaecidos entre la década de los 60 y 70, como un punto primordial para despojar a la violencia familiar su posición invisible. Es así que, gracias a los primeros movimientos feministas y su trabajo en post del reconocimiento de derechos, la sociedad comienza a tener una mirada distinta con respecto a la violencia contra las mujeres y lograr la toma de conciencia respecto de las implicancias de esta violencia dentro del núcleo familiar.

Las mismas autoras, describen la década de los 80 mediante a través de transiciones diversas en el ámbito democrático, especialmente respecto a América Latina, donde las demandas de las mujeres logran reconocimiento de derechos con la promulgación de leyes. Ya en la Argentina, a partir de 1983 con la aparición de la democracia, comienzan a debatirse mecanismos para

combatirla.

A modo de ejemplo, mencionamos algunos de los movimientos resonantes en América Latina. Desde 1981 primer Encuentro Feminista Latinoamericano y del Caribe en Bogotá, proclamando como premisa la no violencia contra la mujer. En 1985 se realiza el tercer Encuentro Feminista Latinoamericano y del Caribe en Bertioga, Brasil. En 1995 en Ecuador se crea la Coordinadora Política de mujeres ecuatorianas, aprobándose la Ley contra la violencia a la mujer. En 1998 en Ecuador se establece un principio de equidad de género entre mujeres y hombres a las candidaturas electorales, en la actualidad podemos mencionar el movimiento de “*Ni Una Menos*”.

Esto demuestra la lucha de las mujeres en la historia en post de lograr la igualdad frente al patriarcado, cuyo el carácter cultural han demostrado las teorías sociológicas y antropológicas.

Un hito en los esfuerzos para enfrentar la violencia que viven las mujeres fue la creación ONU MUJERES en julio de 2010. Este organismo trabaja a favor de la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres. Es el producto de la reorganización de recursos y estructuras pre existentes dentro de la Organización de Naciones Unidas: la División para el Adelanto de la Mujer (DAM), el Instituto Internacional de Investigaciones y Capacitación para la Promoción de la Mujer (INSTRAW), la Oficina del Asesor Especial en Cuestiones de Género y Adelanto de la Mujer (OSAGI) y el Fondo de Desarrollo de las Naciones Unidas para la Mujer (UNIFEM). (ONU Mujeres, 2018).

Sus objetivos son:

- aumentar el liderazgo y la participación de las mujeres;
- poner fin a la violencia contra las mujeres;
- implicar a las mujeres en todos los aspectos de los procesos de paz y seguridad;
- mejorar el empoderamiento económico de las mujeres;
- y hacer de la igualdad de género un aspecto central en la planificación y la elaboración de presupuestos nacionales para el desarrollo.

Esta organización produce leyes e instrumentos internacionales para sus países miembro, con la intención de que se reflejen en estrategias regionales. Es posible mencionar como punto de partida más importante en su accionar a la Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) firmada por 185 países en 1979. Esta convención contiene acciones destinadas a erradicar la violencia de género y propone diversos mecanismos dirigidos a los Estados Miembro con el objeto de la erradicación.

Dicha convención pone total énfasis en la discriminación contra la mujer, la cual viola principios de igualdad de derechos y el respeto a la dignidad humana. Por tanto, pone íntegro interés el aporte

de la mujer referido al bienestar de la familia, la importancia primordial de la maternidad y esa función elemental tanto del padre como la madre en la conformación de la familia.

En otro contexto, en la sección Parte I del CEDAW, declara:” Los Estados partes condenan la discriminación contra la mujer en todas sus formas, convienen a seguir, por todos los medios apropiados y sin dilaciones, una política encaminada a eliminar la discriminación contra la mujer (...)” (Art. 2º, p. 10)

En relación a los diversos mecanismos en post de la erradicación, insta a los Estados miembro a adoptar medidas legales o de otra índole. En tanto exhorta a los Estados que se adopten medidas a los fines de asegurar que todos los poderes, leyes, sentencias judiciales y políticas de las disposiciones de dicha Convención. Es así que el Comité formado, alienta a los Estados “(...) a adoptar leyes que dispongan específicamente la adopción de medidas especiales (...)” (CEDAW, p.36)

Entre los mecanismos, interviene el comité de esta Convención donde solicita a los Estados que coopere de manera sistemática con organizaciones no gubernamentales; que asegure en relación a mujeres privadas de la libertad en el país correspondiente, tengan acceso a las mismas instalaciones y programa de salud; que estos mismos pongan total énfasis para fortalecer programas en la concientización para la comprensión y apoyo en el contexto de la igualdad entre hombres y mujeres, no desestimando espacios en la sociedad.

Dentro de las preocupaciones de este organismo internacional se encuentran la formación y capacitación del personal policial y militar en cuanto a los derechos humanos y cuestiones relativas a las desigualdades de género, especialmente en lo que refiera a sus intervenciones. Así se establece que, en cuanto a la declaración de los derechos humanos, reafirma el principio de no discriminación, donde todos los seres humanos nacen iguales y libres en dignidad. No obstante, declara esos derechos y libertades para que los gobiernos deban seguir como lineamientos. En dichas directrices, la componen normas y obligaciones donde son aceptados por todos los Estados miembro. Y como prioritario, La Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) obliga a los Estados que adopten medidas tendientes a erradicar el objetivo que se propone dicha convención.

Incluso sugiere la aplicación de acciones punitivas frente a la ejecución de prácticas por parte funcionarios y fuerzas de seguridad en dirección contraria a la igualdad de derechos entre hombres y mujeres y/o que expresen violencias contra las mujeres presentes en los documentos producidos por esta organización.

Otro antecedente importante, constituye la Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer en la ciudad de Belem Do Para (Brasil) en el año 1994. Dicha

Convención, contiene una serie de articulados relacionados específicamente a los derechos de la mujer, más precisamente en los derechos humanos y las libertades fundamentales, poniendo total énfasis en la violencia de género. El Artículo 5º refiere expresamente:

Toda mujer podrá ejercer libre y plenamente sus derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales y contará con la total protección de esos derechos consagrados en los instrumentos regionales e internacionales sobre derechos humanos. Los Estados partes reconocen que la violencia contra la mujer impide y anula el ejercicio de esos derechos. (Art. 5º)

La Declaración de Beijing (1995) fue otro factor propulsor en ponderar la igualdad de la mujer. En el Anexo 1º reafirman un compromiso mencionado en el punto 8:

Defender los derechos y la dignidad humana intrínseca de las mujeres y los hombres, todos los demás propósitos y principios consagrados en la carta de la Naciones Unidas, la Declaración Universal de Derechos Humanos y otros instrumentos internacionales de derechos humanos, en particular, la Convención sobre los derechos del niño, así como la Declaración sobre la eliminación de la violencia contra de mujer y la Declaración sobre el derecho al desarrollo. (Anexo 1º).

En el mismo sentido se puede nombrar la resolución N° 48/104 Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer del año 1993. Aquí se reconoce la necesidad de aplicar medidas, estrategias, instrumentos concretos y efectivos en materia de los derechos de la mujer y la “igualdad, seguridad, libertad, integridad y dignidad de todos los seres humanos”.

Nuestro país y como parte de la reforma constitucional del año 1994, la Constitución Nacional de la República Argentina adhiere al Pacto de San José de Costa Rica (1969), Convención Americana sobre Derechos Humanos. Entonces, como Estado miembro nuestra nación debe adoptar como parte de sus mandatos constitucionales los principales tratados internacionales: los nuevos derechos y garantías de los ciudadanos, derechos humanos y la eliminación de todas las formas de discriminación contra las mujeres.

Producto del cumplimiento de la normativa internacional, se derivan las Leyes Nacionales y Provinciales como: La Ley 9283 de Violencia Familiar y la ley 26.061 de Protección Integral de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes la cual pronuncia en el Artículo 1º:

Esta ley tiene por objeto la protección de los derechos de las niñas, niños y adolescentes que se encuentren en el territorio de la República Argentina, para garantizar el ejercicio y disfrute pleno, efectivo y permanente de aquellos reconocidos en el ordenamiento jurídico nacional y en los tratados internacionales en los que la Nación sea parte. (Art. 1º)

Los derechos, aquí reconocidos están asegurados por su máxima exigibilidad y sustentado en el

Principio del interés superior del niño.

La omisión en la observancia de los deberes que por la presente corresponde a los órganos gubernamentales del Estado, habilita a todo ciudadano a interponer las acciones administrativas y judiciales a fin de restaurar el ejercicio y goce de tales derechos, a través de medidas expedidas y eficaces.

Es pertinente citar la Ley 26.485 (Protección Integral para Prevenir, Sancionar, Erradicar la Violencia contra las Mujeres en los Ámbitos en que se Desarrollen sus Relaciones Interpersonales), también referida a la violencia contra la mujer y promueve la prevención, sanción y erradicación de la violencia. Se puede interpretar que tiene como objeto la “eliminación de la discriminación contra la mujer”, consagra el derecho de las mujeres a una vida sin violencia y promueve todos aquellos mecanismos que puedan inducir a la erradicación de este flagelo a través de la promoción de políticas públicas.

En consecuencia, dicha ley tiene entre sus objetivos la remoción de patrones culturales patriarcales violentos, mejorar la disposición de las víctimas a poner en conocimiento hechos de violencia familiar y asistencia integral de mujeres que padecen violencia de género sea en el ámbito público o privado.

Entre otros antecedentes, se encuentra la Ley Nacional N° 24.417 (Protección contra la violencia familiar), sancionada en 1994. Las provincias de la nación argentina propulsaron propuestas y también crearon adhesión a dicha política pública a partir de la carta magna, reconociendo la gravedad del problema y mostrando la necesidad de garantizar el derecho fundamental de vivir sin violencia, es decir intervenir desde el Estado en la prevención de la violencia familiar.

2.2 MARCO LEGAL: LEY 9283 DE VIOLENCIA FAMILIAR

En la Provincia de Córdoba, surge la necesidad de la sanción y promulgación de una ley dirigida al afrontamiento de estos mismos problemas. Así, en el año 2006, se sanciona la Ley 9283 de Violencia Familiar. Esta ley provincial se encuentra en sintonía con los lineamientos y objetivos de las normativas internacionales propuestos por ONU. Allí se explicitan las distintas características que asumen la violencia en el ámbito familiar y el Estado se hace presente en resguardo de los vejamenes que pudieran ser víctimas los individuos integrantes de relaciones familiares.

Como ya se declaró más arriba, la normativa define y describe los variados indicadores a través de los cuales se puede exponer la violencia: la violencia y/o abuso físico, psicológico, sexual, privación de la libertad y la coerción económica.

La ley en cuestión fue transformándose en una herramienta primordial para la intervención judicial, y como agente ejecutor de sus decisiones (recepción de denuncias, traslados de agresores o víctimas, ejecución de órdenes de exclusión, entre muchas otras), serviría para establecer las condiciones específicas de la intervención policial. Para la Provincia de Córdoba constituyó la posibilidad adquirir un registro estadístico capaz de dar cuenta de las dimensiones de este problema. Resultado de este proceso es el Protocolo de Actuación Policial ante Situaciones de violencia Familiar de la Provincia de Córdoba.

En función de lo expuesto, podemos decir, que estos antecedentes en la lucha contra la violencia hacia la mujer componen la génesis para la creación de recursos e instrumentos legales que posibilitan la sistematización e implementación de acciones concretas. Surgen así, los protocolos destinados a disminuir los hechos de violencia y garantizar el ejercicio de los derechos de las mujeres. Estos protocolos presumen una categoría de análisis para este trabajo.

LEYES DE PREVENCIÓN DE VIOLENCIA FAMILIAR

La Ley de Violencia Familiar (9283), entendida como herramienta del Estado, permite las intervenciones (judiciales y/o policiales) y convierte un problema incluido dentro de la esfera privada como un problema público. Además, de la ley de Violencia Familiar, la Provincia de Córdoba cuenta con el Código de Convivencia Ciudadana (ley 10.326). Este código también se interesa por la violencia presente en los vínculos familiares. En su Capítulo VI “De la Protección contra la violencia de Género”, establece:

Hostigamiento. Maltrato. Intimidación. Serán sancionados con hasta diez (10) días de trabajo comunitario, multa de hasta veinte Unidades de Multa (20 UM) o arresto de hasta treinta (30) días lo que intimiden, hostiguen o maltraten física, psíquica o económicamente a otro, siempre que el hecho no constituya delito. (Ley 10.326 Código de convivencia Ciudadana 2015, Art. 65°)

Agravante. El máximo de las sanciones previstas en el artículo 65 de este Código se duplicarán cuando:

- a) El autor o instigador sea la persona sostén de familia.
 - b) La víctima sea persona menor de dieciochos (18) años de edad, mayor de setenta (70) o con necesidades especiales;
 - c) Se cometa por razones de género, o
 - d) El hecho se produjere con el concurso de dos (2) o más personas.
- (Ley 10.326 Código de convivencia Ciudadana 2015, Art. 65°)

Sintetizando, podemos decir que la institución policial encuentra la responsabilidad de intervenir

desde distintas fuentes y pone a disposición los medios para proteger a la víctima. Sin embargo, fueron necesarios los esfuerzos y reclamos de las organizaciones de mujeres para que la Provincia adhiriera a la legislación nacional, es decir, la ley 26.485 de Violencia de Género.

LA PARTICIPACIÓN DE LOS MOVIMIENTOS SOCIALES

En el año 2016, la Organización Mumala⁵ denunciaba que Córdoba era la única provincia que no adhería a la Ley Nacional 26.485 (Violencia de Género). Como fuente de información, desde una nota de ⁶Cba24n, miembros de la organización dan las razones por la cual esta situación debía cambiar: “(...) ya registramos seis femicidios en lo que va del año y seguimos utilizando una legislación retrograda que ubica la violencia contra las mujeres como una problemática familiar o doméstica, y no social”

La adhesión de la ley 9283 a la Nacional (26.485) de violencia de género, implica una forma de reconocimiento a los derechos proclamados universalmente en las declaraciones de CEDAW⁷. Esto significa, que más allá de los avatares políticos existentes, los marcos legales pretenden que la ciudadanía se vea beneficiada con esta adecuación, con el objeto de reforzar las intervenciones de VF y prevenir un mal mayor en la perpetración de esta violencia generalizada. En tanto, se conjetura formas de inclusión, profesionalización en la intervención del Estado, y desalojar esa tela difusa al que llamamos “privado”, y tornarlo como un problema que afecta a la sociedad. En este sentido los reclamos de los movimientos sociales han permitido visibilizar la magnitud del problema e impulsar la adhesión a la ley nacional 26.485 (violencia de género) por poseer una cobertura más amplia del problema.

La razón de lo anterior, se debe que la ley nacional (Ley 26.485) amplía los derechos de las mujeres, pues entiende que ellas tienen derecho a vivir sin violencia en todos los ámbitos y contextos en que se encuentren, más allá del exclusivo ámbito de la familia. Por lo tanto, excede lo previsto en la Ley 9283 (violencia familiar). Es por eso, que el 2 de junio del año 2016 es aprobado en la Legislatura de Córdoba la adhesión de la Ley 9283 a la Ley 26.485 “Ley de protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos que se desarrollen sus relaciones interpersonales”. Por otra parte, impulsaría a la provincia de Córdoba a

⁵MuMaLa, Mujeres de la Matria Latino Americana, es un movimiento de mujeres que tiene grupos en todo el país. En sus comienzos, allá por el 2001, las mujeres que lo conformaban eligieron el nombre Juana Azurduy para rescatar la imagen de una mujer entre las tantas que fueron borradas por las voces oficiales que escribieron la historia de América Latina. Con el tiempo surge un programa del Estado con ese mismo nombre y por ello, en el 2010, la organización fue renombraron como MuMaLa.

⁶ Dicha información fue extraída de <http://www.cba24n.com.ar/content/violencia-de-genero-cuestionan-que-cordoba-no-adhiere-ley>

⁷ CEDAW; sigla utilizada adoptada en 1979 por la Asamblea General de Naciones Unidas de la “Convención sobre todas las formas de Discriminación contra la Mujer”.

implementar políticas públicas en un sentido más amplio, se extiende a los ámbitos públicos y reconoce la violencia simbólica. Incluye por ejemplo la violencia obstétrica, violencia mediática, violencia laboral. El ámbito de aplicación es de orden público. Esta misma ley 26.485, define la violencia ejercida hacia las mujeres como:

Se entiende por violencia contra las mujeres toda conducta, acción u omisión, que de manera directa o indirecta, tanto en el ámbito público como en el privado, basada en una relación desigual de poder, afecte su vida, libertad, dignidad, integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, como así también su seguridad personal. Quedan comprendidas las perpetradas desde el Estado o por sus agentes. (Art. 4º)

Desde la arista de la ley 9283 (Violencia Familiar), se alude a cuatro formas de ejercer la violencia, definidas en su Art. 5º:

- a) Violencia física, configurada por todo acto de agresión en el que se utilice cualquier parte del cuerpo, algún objeto, arma, sustancia o elemento para sujetar, inmovilizar o causar daño a la integridad física de otra persona, encaminado hacia su sometimiento o control;
- b) Violencia psicológica o emocional, originada por aquel patrón de conducta, tanto de acción como de omisión, de carácter repetitivo, consistente en prohibiciones, coacciones, condicionamientos, intimidaciones, amenazas, actitudes devaluatorias o de abandono, capaces de provocar, en quien las recibe, deterioro o disminución de la autoestima y una afectación a su estructura de personalidad;
- c) Violencia sexual, definida como el patrón de conducta consistente en actos u omisiones que infrinjan burla y humillación de la sexualidad, inducción a la realización de prácticas sexuales no deseadas y actitudes de ejercer el control, manipulación o dominio sobre otra persona, así como los delitos contra la Libertad y el normal desarrollo psicosocial, respecto de los cuales esta Ley solo surte efectos en el ámbito asistencial y preventivo, y
- d) Violencia económica, provocada por acciones u omisiones cuya manifiesta ilegitimidad implique daño, pérdida, transformación, sustracción, destrucción, ocultamiento o retención de bienes, instrumentos de trabajo, documentos o recursos económicos, por las cuales las víctimas no logran cubrir sus necesidades básicas, con el propósito de coaccionar la autodeterminación de otra persona.

Así la Ley 26.485 (Violencia de Género) se acerca más aun a la prevención de la violencia simbólica o invisible. Ésta tiene como objetivo en el Artículo 2º, inc. “e”; “La remoción de patrones socioculturales que promueven y sostienen la desigualdad de género y las relaciones de poder sobre las mujeres...”

Consecuentemente, impulsa además campañas de educación y capacitación con el objeto de

informar, y poder prevenir, concientizar la violencia contra las mujeres. Pero no sólo incumbe a la comunidad, sino a los organismos y pone énfasis en el primer nivel de atención, en la prevención y asistencia de hechos de violencia.

Es importante resaltar, el punto 5.2 de la presente ley 26.485 (Violencia de Género), pues en él se remite particularmente hacia las fuerzas de seguridad. Los incisos a destacar son los siguientes:

- a) Fomentar en las fuerzas policiales y de seguridad, el desarrollo de servicios interdisciplinarios que brinden apoyo a las mujeres que padecen violencia para optimizar su atención, derivación a otros servicios y cumplimiento de disposiciones judiciales;
- c) Promover la articulación de las fuerzas policial y de seguridad que intervengan en la atención de la violencia contra las mujeres con las instituciones gubernamentales y las organizaciones de la sociedad civil;
- d) Sensibilizar y capacitar a las fuerzas policial y de seguridad en la temática de la violencia contra las mujeres en el marco del respeto de los derechos humanos; (Art. 11º)

En los postulados descriptos, se pone en evidencia la importancia de calificar la intervención policial. En las distintas leyes se presentan consideraciones y formulismos para los procedimientos buscando que la intervención policial sea eficaz y eficiente, es decir, persiguen el objetivo de profesionalizar las prácticas policiales. Esto es, disminuir el riesgo de la participación de la cultura policial y representaciones personales.

2.3 LA INSTITUCIÓN POLICIAL Y SUS PRÁCTICAS

Este trabajo Final de Grado está orientado a la descripción y exploración de las actitudes y respuestas policiales frente al problema de la Violencia Familiar. Por lo tanto, la reunión de antecedentes debe contemplar los conocimientos referidos a la función, las modalidades de contacto del personal policial con las víctimas y las características del servicio que presta la Institución en esta situación particular.

La policía se ha posicionado como un elemento subordinado del Estado democrático, respondiendo a políticas públicas en materia de seguridad a los fines de lograr con objetivos planificados y garantizar la plena ejecución de garantías y derechos. La violencia familiar constituye un problema social siendo objeto de tratamiento de esas políticas públicas,

considerándose la violencia dentro del ámbito de la familia implica la trasgresión de derechos.

A los fines de sustentar esta postura se apela a lo propuesto por Bittner (citado en Monjardet 2010) cuando afirma que “la policía no es otra cosa que un mecanismo de distribución en la sociedad de una fuerza justificada por una situación” (p.21), donde se divisa que la misma fuerza va a vincularse con variados problemas y en el marco de la legalidad y legitimidad.

Entre esta complejidad de problemas se encuentran las situaciones de violencia familiar. Intervención delimitada en la ley 9283 de Violencia Familiar (Art. 33° inc. e) que establece un marco normativo para la intervención y supone al mismo tiempo, que quienes aplican la misma ejecuten la misma directriz. La policía de la Provincia de Córdoba cuenta con un Protocolo de Actuación para formalizar estas intervenciones y garantizar una eficaz intervención estatal en post de estos objetivos.

En este sentido, se podría considerar al policía, como el primer interventor, convirtiéndolo en un actor protagónico de la respuesta institucional estatal ya que sus intervenciones en situaciones de violencia familiar pueden marcar el rumbo decisivo de los acontecimientos en estos procesos.

Dicho de otra manera, la institución policial es el principal protagonista de la presente investigación, por lo tanto, es preciso conocer algunos conceptos fundamentales referentes a su intervención: las prácticas y las representaciones de género presentes en esta Institución, a través de sus agentes en relación al fenómeno de la violencia familiar.

La categoría “cultura policial” es a menudo mencionada para explicar y dar sentido a las acciones de sus agentes. En este trabajo nos interesa distinguir si existen influencias e impactos de los universos de sentido que la componen sobre las modalidades de ejecución e implementación del Protocolo de Actuación Policial en Situaciones de Violencia Familiar. Para definir esta categoría se recurre a la definición de María Eugenia Suárez de Garay (2006):

En esa estructura se han ido configurando símbolos, valores y normas distintos a los que regirían a un cuerpo profesionalizado, a través de mecanismos de lealtad, identificación, pertenencia y jerarquización. Así se vuelve institucional lo no escrito, lo que está fuera de la ley: las reglas de los veteranos, la ley del temor, la ley del más fuerte. Así, lo autoritario y lo jerárquico se han instaurado de otra manera. Esta cultura policial, con su propio lenguaje y sus reglas de conducta, es lo que hay detrás de las actitudes individuales de los policías: a través de un sistema de socialización, asumen un espacio simbólico que les da sentido y orienta sus acciones, lo que permite que ese espacio se reproduzca, mantenga y actualice. (Suárez de Garay, 2006 Citado en Frederic et al., 2013, p.50)

Las nociones que pueden ser atribuidas a la “cultura policial” indican la existencia dentro de la

institución de representaciones, que señalan al funcionario policial como encargado de mantener el orden público y su actividad está asociado a intervenciones de riesgo. Dentro de ese imperativo se incluye combatir a la delincuencia y prevenir el delito. Sin embargo, sus funciones exceden estas actividades. Además de prevenir el delito interviene en una variedad de situaciones disímiles, unas de índole delictiva, pero también de salud, situaciones de riesgo, crisis familiares, entre otras.

INTERVENCIÓN POLICIAL: EJECUCIÓN DE PRÁCTICAS

Según Reiner (2010), es la misma policía quien incorpora en sus intervenciones las prácticas formales e informales, es decir, los lineamientos a los que el policía se encuentra sujeto disciplinariamente, la ejecución de los conocimientos adquiridos en los procedimientos con base en la experiencia. (p.466)

El paradigma al cual refiere el autor, podría posibilitar el reconocimiento en la policía de la Provincia de Córdoba de acciones de selección sobre las intervenciones a las que está llamada a actuar. En esta investigación interesa indagar si los agentes policiales de la Provincia de Córdoba comparten representaciones como ésta y si, además, se posicionan de algún modo particular frente a las situaciones de violencia familiar. Nos interesa conocer, en definitiva, si estos posicionamientos personales, creencias o certidumbres influyen, y de que maneras, en esas intervenciones.

En esta línea de investigación es posible incluir como antecedente un trabajo de Lila, Gracia y García (2010), referido a las actitudes de la policía en la intervención de violencia familiar, relaciones de pareja, y la influencia del sexismo como así también de los procesos de empatía implementados por policías de Valencia, España. Los autores entienden a la empatía como un predictor importante en las actitudes en relación a las víctimas en este tipo de intervenciones. Ya que "cuando alguien siente empatía por otra persona incrementa el valor que se le otorga al bienestar de dicha persona" (p. 316)

El trabajo se enfocó puntualmente en las actitudes policiales en el momento de intervenir en situaciones de violencia de pareja, y más precisamente en los prejuicios de género que posee el funcionario interventor en función de su género. Según los autores existirían prejuicios personales, los cuales son producto de las subjetividades diferenciales de género que median en las actitudes de los policías en sus intervenciones. Como elementos fundamentales hacen alusión al sexismo y diferencias observables en torno a la empatía, según si el interventor es varón o mujer y su impacto en el momento de intervenir en las situaciones de violencia dentro de las relaciones de pareja. Entre sus conclusiones, indican que los policías mantienen creencias patriarcales o misóginas en

el momento de su intervención. Esto provoca en el operador la predisposición a justificar la violencia generada contra la mujer y una tendencia a culpabilizar a ésta.

En efecto, estos autores remarcan como características generales en la intervención policial en violencia domestica:

La respuesta policial ante los casos de violencia doméstica contra las mujeres es relevante por dos motivos: primero, porque constituye uno de los pocos mecanismos de detección de la violencia disponibles para las víctimas, y segundo, porque tiene una función simbólica, esto es, un reflejo de la tolerancia o desaprobación social manifiesta hacia el problema. "(...) en cuanto la violencia doméstica tiende a producirse en entornos privados, las víctimas o testigos de estas agresiones deben generalmente llamar a la policía, la movilización de recursos legales simboliza la condena social de la violencia" (Lila et. al., 2010 p. 314)

Referencian el concepto sexismo en intervenciones policiales. Como primer punto clarifican que "el sexismo, en términos generales, ha sido relacionado con actitudes que legitiman la violencia de manera que aquellas personas que mantienen actitudes sexistas, ven afectada de forma negativa la imagen que tienen de la mujer víctima de violencia (...)" (p.315). Y aluden que esas diferentes formas de intervención podrían ser una variable importante a la hora de considerar las intervenciones policiales con respecto a violencia contra la mujer.

Entre otras conclusiones reflejan como resultado que la víctima espera de las intervenciones policiales desde la actuación de oficio, es decir, cuando el funcionario toma conocimiento del hecho y lo lleva a disposición de la justicia. Por el contrario, el ciudadano responde con una negativa en trasladarse a la dependencia o comisaria para radicar la denuncia que correspondiere. Esta actitud genera la aceptación de las intervenciones persona a persona con personal policial, suponiendo que es efectivo que los agentes interactúen con la víctima e informen del hecho suscitado.

Además, pudieron establecer con su trabajo que teniendo en cuenta las leyes que regulan el trabajo policial y su intervención en casos de violencia doméstica se puede generar lo siguiente: "(...) un mismo incidente puede recibir diferentes respuestas policiales" (p.25). Afirman, además: las respuestas positivas por parte de la institución policial aumentan las posibilidades de denuncia y mejora la auto imagen de las víctimas.

Desde esta perspectiva, se interpretaría que, cuando el policía interviene en materia de violencia familiar o de género, aun existiendo lineamientos de trabajo (por ejemplo, los protocolos) y la implementación de políticas públicas, su intervención está atravesada por pensamientos y consideraciones culturales adquiridas y personales, que se ponen en juego al momento de abordar una situación determinada con una víctima. No obstante, pareciera que aparte de las capacitaciones institucionales, las creencias de la persona es un factor significativo difícil de

modificar.

Otro antecedente importante, lo constituye una investigación de la Universidad de Huelva, trabajo titulado “La Intervención policial en caso de violencia contra la mujer en relaciones de pareja. Análisis del Modelo Español”, de la autoría de Fernandes Gonçalves Nuno (2011). Este material aborda la intervención de los cuerpos policiales. Destaca el papel fundamental del funcionario policial en la primera intervención, considerándolo un actor prioritario, pues entiende que el Estado dispone de la policía como un servicio a la población, quien además posee línea directa con el Poder Judicial.

Por un lado, recalca el servicio proporcionado por la policía, como una obligación de tratar los casos con el mismo énfasis como si lo hicieren sobre otras situaciones delictivas, o en su contrario cuando la víctima fuera de género masculino. Por otra parte, las variables que resalta en esta investigación son las actitudes y respuestas del policía. En cuanto a las respuestas institucionales, señalan las modalidades de producción de la imagen del policía con y ante las víctimas, balance directamente proporcional. Esto quiere decir que, si se consigue una imagen positiva, la confianza de la víctimas aumenta con respecto a la confianza y las solicitudes de asistencia a las instituciones. Por ejemplo, aumenta la radicación de denuncias pertinente a cada caso a tratar y sostiene:

La policía es la Institución estatal que interviene de forma más directa en la producción de la seguridad pública, tanto en su dimensión objetiva, mediante la prevención y el control de la delincuencia, como en su dimensión subjetiva en la gestión del miedo y el sentimiento de seguridad. (Fernandes Gonçalves 2011, p. 64)

Estos antecedentes muestran la importancia pertinente a la cultura policial y los marcos de referencias personales de sus agentes, los resultados contenidos en estos trabajos son recursos para explicar y dar sentido a sus acciones.

La contribución de este Trabajo Final de Grado incluye la posibilidad de contribuir al reconocimiento de estos factores intervinientes para mejorar el servicio que presta la institución y al mismo tiempo garantizar los derechos y la seguridad de las víctimas de violencia familiar a través de la ejecución e implementación del PAP de Violencia Familiar dentro del contexto local.

Para introducir a las características generales de la institución policial, podemos referir al lugar que ocupan los individuos dentro de la institución. La pertenencia de cada agente a una estructura orgánica donde rigen normas internas transmitidas por las jerarquías constituye el recurso de cohesión institucional. Monjardet (2010) manifiesta: “una institución es un conjunto de reglas establecidas con miras a la satisfacción de intereses colectivos, apuntando el organismo a mantenerlos” (p.25).

Si la cultura policial representa a la institución como destinada a la persecución de los delitos propios de la vida urbana como los delitos contra la propiedad, enfrentar situaciones de riesgo y posiciona los delitos de violencia familiar como inherentes del mundo privado, se establecerían jerarquías de más y menos importancia en relación a las intervenciones. Las experiencias de sus integrantes podrían manifestar la asimilación de estas representaciones presentes en la cultura policial.

Algo afín a estas ideas se sostiene en un trabajo de corte etnográfico realizado por Garriga Zucal Y Melotto (2012) en la ciudad de La Plata, provincia de Buenos Aires, cuando señalan respecto al modelo policial:

No sólo quedan opacas las tareas administrativas sino, también numerosas labores cotidianas que nada tiene que ver con el uso de la fuerza física ni con las intervenciones de riesgo. De hecho, buena parte de las intervenciones policiales están relacionadas con problemas domésticos y conflictos familiares. Intervenciones que a los ojos de muchos de nuestros interlocutores (tanto hombres como mujeres) desvirtúan el objeto de ser de la Institución que, aseguran, es combatir la delincuencia. (p.90)

En alusión a la cultura policial también resulta oportuno mencionar la crítica de Reiner (2010) sobre este concepto, pues sostiene que no siempre coinciden exactamente actitudes y conductas, el autor considera: "(...) comprender de qué manera los oficiales de policía ven el mundo social y el papel que ellos desempeñan en él" (p.199), es imprescindible al momento de describir sus acciones. Según el autor se puede reconocer una divergencia entre "las orientaciones implícitas y explícitas" (p.199) mientras realizan su trabajo y "los valores y creencias" (p.199) que manifiestan dentro de los vínculos sociales con otros ajenos a la institución.

Estas ambivalencias son de particular interés debido a la destacada libertad de acción que tienen los oficiales de policía (discrecionalidad policial). Con estos argumentos se podría fortalecer la idea respecto a que las diversidades en las prácticas ejecutadas están sujetas a las creencias de la persona de quien interviene y quizás las prácticas formalizadas y pautadas de un protocolo no logran al final consolidarse. Por otra parte, el mismo autor señala la importancia de las trayectorias personales en la consolidación de ideas y creencias individuales: "la cultura policial como cualquier otra cultura – no es monolítica, sino que está formada por individuos que gozan de autonomía y creatividad" (op. Cit.p.201). Dichas variaciones particulares son generadas por experiencias individuales, están orientadas a las historias de vida del funcionario policial en sí mismo.

Es importante señalar también la apropiación de las representaciones concerniente a lo que constituye el trabajo policial, comienza en las escuelas de policía. Un aporte imposible de obviar al momento de tratar este proceso es el de Sirimarco (2009), "De civil a Policía", es una etnografía y

describe el proceso de inclusión del individuo como parte de la institución policial, “implica una identificación de su persona con la Institución a la que pertenece” (p.18). La autora afirma que ser un verdadero policía está ligado fuertemente a unos atributos específicos: fortaleza física, virilidad, coraje para afrontar el riesgo, es decir a las características propias de la masculinidad. El Sujeto policial, dice, “se construye a lo largo de toda la carrera policial y en multitud de ámbitos distintos del que la Escuela es solo una inicial y mínima parte” (p.23).

Las metodologías descritas para ese proceso de formación: discursos, prácticas, rituales expresan los índices de género masculino. Al mismo tiempo, asimilan una forma de ser policía, un sujeto institucional masculino: “...si alumnos y civiles son subsumidos en el ámbito de lo femenino, es porque los integrantes de la agencia policial se arrojan para sí la pertenencia al mundo contrapuesto. El policía se piensa y se representa, casi por definición como un sujeto masculino” (p. 121). La autoridad, la capacidad de mando son marcas de género capaces de mantener una estructura jerárquica institucional y construye, al mismo tiempo la posición subordinada de la sociedad civil como contraparte.

Los aportes de Sirimarco son significativos para este trabajo, porque responde a uno de sus objetivos, el interés por conocer las representaciones en relación al género que los integrantes de la policía tienen respecto a esta instancia de formación y si ella puede de alguna manera, aportar factores que caractericen las prácticas policiales a posterior de haber recibido la Instrucción⁸ y formación, su incidencia y el impacto en la intervención en situaciones de violencia familiar.

Respecto a estas mismas cuestiones, devela Sirimarco (2009) “(...) lo que no entra por la cabeza, entra por los pies”⁹ (p.92). Es decir, responde a metodologías militaristas, autoritarias y castrense y no tienen en cuenta métodos pedagógicos para la formación, ni se valora la incorporación de contenidos teóricos actualizados y en consonancia a las intervenciones diversas que tendrá que enfrentar el personal, por ejemplo, las dinámicas y factores intervinientes en el problema de la violencia familiar.

Nuestra investigación (TFG) espera reconocer estos procesos referentes al personal policial en momento de la entrevista, y considerar el impacto posible de ciertas actitudes o conductas, por ejemplo “machistas o sexistas” presentes en la vida social, pero exacerbadas o reforzadas en los procesos de formación, y luego presentes en la intervención en materia de violencia familiar en

⁸ En lo que respecta a Instrucción, se puede interpretar como un término utilizado por la Institución, definido como “enseñar, adoctrinar, comunicar sistemáticamente conocimientos o informar de alguna cosa”. En tanto formación concierne a “modales o comportamientos”, es decir dar forma a una cosa y relacionado a la policía en aplicado en el ámbito castrense. (Sirimarco, 2009, p.33)

⁹ Este término es usado en las instrucciones militaristas, castrenses y autoritarias. A lo que se llamaba formación de una persona alguna fuerza de seguridad o militar, existe la parte cognitiva, donde el aspirante adquiere conocimientos. Pero cuando el conocimiento que se intenta inculcar nos es adquirido por los Este término es usado en las instrucciones militaristas, castrenses y autoritarias. A lo que se llamaba formación.

nuestro medio local.

Frente al reconocimiento de estas variables presentes en la intervención policial, resulta oportuno recordar los esfuerzos internacionales llevados a cabo para cambiar los modelos de actuación de las policías. Tal es el caso del Manual de Justicia sobre el uso y Aplicación de la Declaración de Principios Básicos de Justicia para Víctimas de Delitos y Abuso de Poder redactado por la Organización de Naciones Unidas (2010), dirigido a hacer efectivos los derechos de las víctimas en general. Dentro de este manual encontramos una sección destinada para los funcionarios policiales, y además tiene como objetivo guiar a los oficiales en los contactos con víctimas y es aplicable en el problema que nos interesa.

En cuanto a la Institución policial, refiere:

La policía está en la primera línea del sistema de justicia penal. A menudo se le llama para que intervenga en un acto de violencia o poco después que este ha ocurrido. La policía trabaja con las víctimas, los infractores, los testigos y las pruebas en sus diversas formas. Su actitud y respuesta ante todos los implicados pueden tener un impacto drástico en el desarrollo de los acontecimientos incluso la prevención de futuros actos violentos y la protección de las víctimas. Por ejemplo, en situaciones de actos reiterados de violencia doméstica, la respuesta de la policía puede ayudar a las víctimas a abandonar una relación violenta o, de lo contrario, estas, al considerar que nada ni nadie puede ayudarlas, pueden seguir padeciendo una situación de maltrato y violencia. (p.13)

Con intenciones hacer concretas estas orientaciones internacionales respecto a los derechos de las víctimas de delitos y también la puesta en práctica de la Ley 9283, la Provincia de Córdoba elaboró en el año 2009 el Protocolo de Acción Policial, siendo este instrumento una guía para la intervención de los funcionarios policiales de manera unificada.

En lo que respecta a violencia familiar del PAP refiere:

En cualquier caso, el personal actuante se encargará de valorar la gravedad de los hechos y decidirá si envía o no equipos especiales (médicos, psicólogos). El grupo convocado debe acudir de inmediato, y la tarea que realice será de su responsabilidad. Un ejemplo de este caso puede ser cuando una situación de violencia familiar desencadene una crisis suicida o una toma de rehenes. (Instructivo N° 2)

Plantea parámetros de intervención para la actuación, el procedimiento, la intervención, la convocatoria de la policía, y responde a los modelos de políticas públicas provinciales. Es decir, responde a la demanda de una sociedad por la respuesta del Estado frente a este problema particular.

Es preciso destacar, que el territorio de la Provincia de Córdoba estaba supeditada a la Ley 9235 de Seguridad Pública. Este marco legal definía a la Seguridad a cargo exclusivo del Estado Provincial teniendo como objeto salvaguardar la integridad y derechos de las personas, así como preservar la libertad, el orden y la paz pública, implementando políticas públicas tendientes a asegurar la convivencia y fortalecer la cohesión social, dentro del Estado de derecho, posibilitando el goce y pleno ejercicio por parte de las personas, libertades, derechos y garantías constitucionalmente consagrados.

En la actualidad, la Ley 9235 (Seguridad Pública) es suplida por una nueva normativa, esta se encuadra dentro de los lineamientos más afines a los paradigmas de la Seguridad Ciudadana. La Ley 10.437¹⁰ denominada como Sistema Provincial de Seguridad Pública y Ciudadana, explicita en su Art. 2º: “La seguridad ciudadana tiene por finalidad promover la convivencia de la ciudadanía garantizando la integridad, el legítimo disfrute y posesión de sus derechos y libertades, asegurando la participación ciudadana en el desarrollo de las políticas de seguridad provincial” (Art. 2º).

Consecuentemente, impulsa intervenciones de otro carácter, induce al personal policial a llegar humanitariamente a la ciudadanía, desplazando de algún modo esa visión militarista y restituida del orden público prioritariamente. Dicha modalidad favorecería las intervenciones en materia de violencia familiar, pues crea un acercamiento con los ciudadanos generándose un proceso de interacción persona a persona. Este tipo de intervención se hace posible gracias a las alternativas creadas por esta ley, por ejemplo, la de constituir la “policía comunitaria”

Desde esta perspectiva:

¹¹La policía comunitaria, tiende a mejorar la calidad de vida de la comunidad a partir de un accionar plenamente integrado al ámbito social del que forma parte. Las características de ese espacio social conforman las demandas que van dando perfil a dicha policía (p.22).

Se destaca que este modelo expuesto se basa en la relación con la ciudadanía, fortaleciendo las relaciones y acercamiento con la Institución. Es el trabajo policial que se espera desde las intervenciones al tomar conocimiento un hecho violencia familiar o de género, pudiendo aplicar códigos y protocolos enmarcados en la perspectiva de derechos. Pero este trabajo policial al que aludimos estaría afectado por las condiciones subjetivas de los interventores, es decir, por sus representaciones de género y posiblemente reforzadas por a la cultura policial que impactan al momento de proceder o tomar decisiones.

¹⁰ La ley 10.437 fue sancionada el 29 de marzo de 2017. La misma desplaza en cierta manera a la ley 9235 de Seguridad Pública, habiendo modificaciones de artículos, que hacen una aproximación de la ciudadanía con el Estado, quien en este caso es interpretado como representante del mismo, “la policía”.

¹¹Escribano, Turcios y Villagran (2004), es un Manual de Seguridad Preventiva y Policía Comunitaria de Guatemala. Este estereotipo de modelo va mejorar esa calidad de vida de los habitantes y como uno de los objetivos es la confianza en la institución policial promoviendo la participación de los vecinos.

En este sentido se puede incorporar como antecedente un trabajo final de grado de la Universidad de Barcelona (España), teniendo como autoría a Calzada Axel B. el cual se titula "Las mujeres de azul" (2015). Allí, se exploran las posibles diferencias que pudieran exhibir las intervenciones en relación a si existe influencia en cuanto al género del personal actuante, si varón o mujer. En ese trabajo se toman ideas de Poteyeva (2009) quien realizó un análisis acerca de estas intervenciones, donde afirma que no existiría repercusión en cuanto a las actitudes profesionales. Paralelamente entre otras investigaciones, denostaba que la mujer tenía habilidad para el área comunitaria, pudiendo detectar mayor eficacia en ellas que en varones. También es mencionado Rabehep (2008), quien destaca que "las mujeres en general cuentan con una mayor empatía que los hombres, así como comportamientos altruistas o de apoyo" (p.16). Además, se inclina a plantear que, habiendo empatía hay mayor afinidad en la atención de víctima o menores, donde califica la intervención de la policía mujer como más positiva. Calzada (2015) concluye como una de las premisas positivas recabadas en las entrevistas a cuerpos de mujeres policías, que las últimas generaciones señala que se han incorporado en las estructuras policiales con el fin de lograr equidad de género. Así mismo la mujer policía ha adoptado características masculinas para así poder pertenecer al mundo policial.

Lo expuesto resulta un aporte interesante para este TFG, pues atiende a las representaciones del interventor/a en situaciones de violencia familiar o de género. Los resultados podrían señalar a la policía con capacidad de acceder a una preparación específica en la ejecución de los protocolos que sean dispuestos exclusivamente para resolver asuntos de violencia familiar o de género sin importar el género del interventor.

Fernández Gonçalves (2011), hace hincapié en el buen servicio de la policía priorizando la prevención de los procesos de victimización primaria y secundaria. Se plantea que una vez el organismo o institución toma conocimiento de algún hecho de la naturaleza de violencia de género, la prioridad va ser interrumpir esos procesos de victimización e impedir que se vuelvan a suscitar, incentivando la ruptura del ciclo de la violencia y la protección a sus víctimas. En tanto, sostiene que los agentes (personal policial), deben mantener y participar en conversaciones activas con las víctimas a los fines de, que por medio de sus sentimientos pueda expresar datos para la recolección de información, y no subestimar a las personas que se asisten.

Desde esta perspectiva, parece que la policía debiera poseer una preparación específica en la ejecución de los protocolos y preparar interventores dispuestos exclusivamente para resolver asuntos de violencia familiar o de género. Esto supone un acercamiento de la policía a la víctima, en función de la profesionalidad para la interacción con la víctima.

AUTONOMÍA O DISCRECIONALIDAD POLICIAL

La autonomía y la discrecionalidad policial hacen referencia a las decisiones que toma el interventor, en tanto Monjardet (2010) sostiene que va existir una autonomía policial en las formas procedimentales suscitada en cada situación. La autonomía a la cual referimos y que es denominada discrecionalidad por Monjardert (2010), consiste en la capacidad de tomar libertades, y hacerlo con responsabilidad, actuar con discernimiento. Esto responde negativamente en la aplicación mecánica de reglas y órdenes, sino más bien a la aplicación de un juicio en el aquí y ahora. Por lo tanto, la autonomía policial, no significa que el policía como sujeto puede hacer lo que quiera, sino que la intervención dependerá de la evaluación que haga el agente ante una situación particular, teniendo en cuenta el contexto presente donde es requerida su actuación. Así se sostiene que, de acuerdo a la evaluación de una situación, intervienen en la toma de decisiones las expectativas y posicionamientos, es decir, las representaciones personales respecto a los factores productores o demás elementos concernientes a la violencia familiar que signifiquen condicionamientos capaces de modelar esa intervención.

Ante esta concepción, Monjardet (2010) señala que, al momento de realizar una tarea, el interventor elige sus propias herramientas, programara sus operaciones, y organizara su trabajo con el objeto de evaluar los resultados obtenidos.

Es posible ampliar el concepto de la discrecionalidad policial a partir de la propuesta de Morcillo (2011), quien refiere a toma de decisiones por parte de la policía. Este mismo autor alude al uso de la discrecionalidad del personal policial, presentándose vías electivas que van hacer posible o no una acción. Se comprende así, un elemento esencial del trabajo policial, donde la toma de decisiones es adoptada a nivel individual y desemboca en la autonomía policial, implicando la facultad de apelar a ella en casos de que sea necesaria su aplicación.

Así, Morcillo (2011) declara, que la inacción, puede derivar en incumplimiento de los deberes, y en caso contrario, cuando su uso es excesivo, puede derivar en abuso de la misma, a la arbitrariedad y abuso de autoridad, arribando finalmente, en actos de corrupción.

Desde una mirada comparativa, la discrecionalidad según Bayley (2011), indica que la evaluación realizada por el sujeto policial de una situación determinada, puede llegar a estar afectada por la acción que el mismo policía tome como decisión en el momento de manejar una cuestión específica. Estas situaciones van a ser muy diversas, es decir, a aquellas que transgreden la ley y otras que no, razón por la cual, debe existir un discernimiento funcional.

De esta manera, los aportes de los autores, reforzarían esa idea y la necesidad fundamental de

instrumentar procesos de formación para la fuerza policial interviniente en materia de violencia familiar. Esta manifestación de la violencia ameritaría ser atendida por funcionarios capacitados como en cualquier otra área, más aún cuando el policía es el primero en tomar contacto con la víctima. Una intervención profesional impacta directamente sobre la víctima y sobre la confianza que la sociedad deposita en la institución policial como representante del Estado, es una acción capaz de otorgar a este tipo de violencia una significación negativa. Tal como lo señalara Lilia et al. (2010) adquiere un carácter simbólico para adjudicar a la violencia familiar el valor de un acto no tolerado por la sociedad.

Desde estos posicionamientos podemos interpretar el Diagrama de Flujo del PAP cuando hace referencia a la recepción de las llamadas telefónicas, allí se expresa:

Cuando los operadores de la Policía de la Provincia de Córdoba reciban una llamada telefónica que pueda clasificarse como de VF, será necesario elaborar una constancia o documento de VF. De inmediato, se le comunicara el hecho al despachador de unidades móviles (en adelante, patrullas) para que asigne los recursos necesarios. (Anexo I, Inst. 1º)

Refiere a que las llamadas telefónicas receptadas a una central de comunicaciones, ingresan como solicitud de demanda de la sociedad, es el funcionario policial quien cumple una función específica detrás del teléfono, quien debe poseer los conocimientos y lineamientos protocolares específicos a seguir con el objeto de ser profesional en el accionar y garantizar derechos.

Vale destacar lo planteado por Bayley (2011) en relación a las características que asume la atención telefónica de la policía. En su investigación, recolectó muestras de que los operadores de todo el mundo aceptaron la omisión de llamados telefónicos para solicitar el servicio debido a la cantidad de trabajo acumulado en algún momento, cuando la cantidad de trabajo es grande o cuando los mismos operadores se encuentran fatigados. Entonces el autor sostiene, que el público o la ciudadanía denuncian la ocurrencia de hechos graves. Cuando el oficial de policía informa que solo se trató de una disputa doméstica, a modo de minimizar el caso, podríamos reunir la asociación existente entre la discrecionalidad y los acontecimientos derivados de su implementación en las intervenciones policiales.

Este mismo autor sostiene:

Las situaciones con que debe lidiar la policía dependen de dos factores principales: la exigencia de las personas, en la forma de solicitudes de ayuda por parte de cada una de ellas, y las decisiones que toma la policía sobre las prioridades. Las tareas que se les presentan a los policías no son las mismas que las tareas de las que ellos se encargan (Bayley 2011, p.168).

En consecuencia, podemos decir que el PAP, en su Anexo II especifica los modos de recepción de

llamadas telefónicas. A continuación, se transcriben algunas de las indicaciones dirigidas al operador para mostrar la intención de promover la empatía con la víctima:

- Hay que adaptar el tono de voz a las diferentes circunstancias y momentos de las conversaciones. Es necesario mantener un tono bajo que cree confianza, demostrar interés por conocer lo que quiere de la persona que llama y emplear una voz que tranquilice. Hay que dejar que se exprese y no interrumpirla.
- Se procura vocalizar correctamente todas las palabras y adoptar una actitud de escucha activa: esto se consigue utilizando expresiones como “desde luego”, “lo entiendo”, etcétera; es decir, frases que comuniquen aceptación.
- Hay que evitar el uso de expresiones agresivas o vacilantes. No mantener una escucha pasiva.
- No hacer reproches a la persona que llama. No juzgar ni tomar partido.
- Bajo ningún punto de vista EMITIR JUICIOS DE VALOR.
- En el caso en que la llamada entrante sea originada por personal de la Dirección violencia familiar (unidad de constatación), se deberá tener en cuenta que dicho personal ya efectuó la valoración de riesgo, cuenta con oficio judicial y de así requerirlo, necesita en forma inmediata la presencia policial en el lugar. (Anexo I, Inst. 1º)

El PAP refiere a operaciones destinadas a reunir dos condiciones: satisfacer la demanda de seguridad frente a la violencia presente en los vínculos familiares (a través de respuestas policiales normalizadas) y al mismo tiempo favorecer la empatía con la víctima y mejorar la confianza que la sociedad tiene hacia la institución policial.

En consecuencia, el Manual Sobre Respuestas Policiales Eficaces Ante La Violencia Contra La Mujer ONU (2010), es un claro ejemplo de accionares policiales. El mismo es explícito en este punto, haciendo énfasis en normativas de procedimientos para las respuestas policiales en situaciones de violencia familiar. Asevera también que sirven de orientación y propenden a buenas prácticas profesionales.

En tanto, destaca:

En la actuación policial las declaraciones normativas no sólo sirven de orientación para los primeros actuantes, investigadores secundarios y supervisores de la policía, sino también para quienes atienden a las llamadas, los mensajeros y el personal de recepción, que pueden ser el primer punto de contacto con la víctima. En estas declaraciones deben tenerse en cuenta la respuesta y atención prioritaria a todas las denuncias de violencia doméstica, sensibilidades prohibidas, la necesidad de garantizar la seguridad de la víctima, requisitos probatorios, la presentación de cargos contra los maltratadores, medidas para mitigar futuros actos de violencia,

incluso procesos para la gestión y el seguimiento de casos, la remisión de otros servicios y la función de la policía en el juicio. (p.48)

Estas afirmaciones del Manual de la ONU¹² (2010) refuerzan la necesidad de aplicación del PAP como una normativa adoptada en la provincia de Córdoba a partir de y para dar cumplimiento a la Ley 9283 (Violencia Familiar). No obstante, se hace necesario explicitar que estas pretensiones sólo pueden ser alcanzadas con la profesionalización del personal actuante, ya se trate del personal judicial o policial. También es necesario expresar y reconocer que su creación estuvo fundada en el reconocimiento de ciertas intervenciones policiales poco eficaces en situaciones de violencia familiar. Lo que se expone supone la necesidad de visibilizar, por parte de los funcionarios policiales, los modos de expresión de la violencia de género y en este sentido, las prácticas policiales son una variable a tener en cuenta. Sobre todo, si consideramos a esta intervención como una manera de mitigar los riesgos a los que está expuesta la víctima en esos momentos. Por otra parte, si se tiene en cuenta una perspectiva de derechos, hacer efectivos los marcos normativos que se mencionaron más arriba supone garantizar la igualdad de los ciudadanos y ciudadanas en cuanto a las demandas de seguridad.

2.4 PROTOCOLO DE ACTUACIÓN POLICIAL EN SITUACIONES DE VIOLENCIA FAMILIAR DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA.

La Policía de la Provincia de Córdoba cuenta con un Protocolo de Actuación Policial en materia de Violencia Familiar. Este protocolo es la resultante de la aplicación de la ley 9283 (Violencia Familiar). Este fue puesto en marcha a partir del año 2009 y está destinado a la fuerza policial provincial. Entre las razones de su creación se encuentran las falencias detectadas en las intervenciones policiales suscitadas en materia de violencia familiar. Por consiguiente, es producto de estas intenciones:

El “Protocolo de Actuación Policial de Actos derivados de Violencia Familiar” que aquí presentamos, se constituye en una herramienta fundamental para garantizar que la Policía de la Provincia, en tanto sujeto necesario en las intervenciones vinculadas a violencia familiar, brinde a la ciudadanía una respuesta homogénea, previsible y de calidad, poniendo especial énfasis en el respeto por los derechos humanos vulnerados, así como en la protección y contención de las víctimas de violencia familiar. (Protocolo de Actuación Policial en situaciones de violencia familiar,

¹² Manual Sobre Respuestas Policiales Eficaces Ante La Violencia Contra La Mujer. Naciones Unidas (2010). Concebido para los primeros actuantes, como la policía, en él se explica la cuestión, se describen a grandes rasgos las normas y reglas pertinentes y se proporciona orientación sobre formas de intervención. En particular, su interés se centra en como investigar actos de violencia contra la mujer, proceso que requiere gran sensibilidad. (Prefacio)

2009).

En su prólogo, señala que esa violencia dirigida hacia la mujer evidencia relaciones de desigualdad de género que se ponen en evidencia en el núcleo de la familia y suponen una violación de los derechos humanos. Así también menciona que se trabaja con personal y profesionales, para dar asistencia a víctimas de violencia familiar.

Una parte importante de este protocolo incluye la formación del personal policial. Para lograr ese fin incluye material teórico orientado a modificar representaciones sociales tradicionales referentes a violencia familiar que puedan estar presentes en los mismos operadores. También proporciona una "Ficha de valoración de riesgo" construida en función de indicadores de riesgo capaces de orientar la actuación policial teniendo en cuenta la amenaza que cada situación pudiera representar. A los fines de tomar conocimiento, el mismo se distribuye de la siguiente manera:

Anexo I: "DIAGRAMAS DE FLUJOS"

Anexo II: "INSTRUCTIVOS"

Anexo III: "SERVICIOS DE ASISTENCIA; CENTRO DE ATENCION EN CIUDADES Y LOCALIDADES DE LA PROVINCIA DE CORDOBA"

Anexo IV: "LUGARES DONDE REALIZAR LA DENUNCIA Y MISMA FORMULARIO CORRESPONDIENTE AL "ANEXO 2 DE LA LEY 9283"

Anexo V: "INFORMACION, CONSEJOS Y MEDIDAS POLICIALES DE AUTOPROTECCION EN VIOLENCIA CONTRA LA MUJER"

Anexo VI: "MODELOS DE ACTAS"

Anexo VII: "CURSO BASICO; LA POLICIA Y LA FUNCION ASISTENCIAL"

FINALIDAD DE UN PROTOCOLO:

A los fines de acentuar la presente investigación, es necesario responder a dichos interrogantes:

- ¿Qué es un protocolo?
- ¿Cuál es la finalidad de un Protocolo?
- ¿Por qué la necesidad de un protocolo?
- ¿Quiénes son sus ejecutores?
- ¿Cuál es la función esencial de un Protocolo?

Según Gispert (2007), los orígenes históricos de los protocolos se encuentran ligados a normalizar la interacción y la participación del hombre en el marco social. Es por eso que, para mantener esta vinculación es necesario cumplir con una serie de normas y costumbres, muy rígidas y estrictas, y depende del reconocimiento a la institución representada y no así a la persona. Con respecto a su definición, refiere a una “serie ordenada de escrituras, matrices y otros documentos que un notario o escribano autoriza o custodia con ciertas formalidades” (p.1322).

Desde esta interpretación, los protocolos en cuestión, pueden llegar a ser documentos o normativas que van a establecer ciertos procedimientos, recopilar acciones, conductas y técnicas, ya que son consideradas las adecuadas para aplicarlas en diversas situaciones.

Con el objeto de ejemplificar, podemos nombrar algunas clases de protocolos, como el empresarial, eclesiástico, deportivo, universitario, social, estructural, de gestión, de salud y otros más. Los mismos contienen pasos esquematizados, estandarizados en función de conocimientos previos producidos sobre un problema específico.

Estos protocolos, permiten aplicar conocimientos bajo normas preestablecidas exiliando toda improvisación que se genere en un momento crítico. La Violencia Familiar es uno de estos problemas y ameritan ser atendidos con profesionalidad.

ANTECEDENTES DEL PAP:

El PAP¹³ de la Provincia de Córdoba, objeto de interés en esta investigación, posee ciertos antecedentes en el País Vasco (España), quien creó con anterioridad un protocolo destinados a las prácticas policiales en situación de Violencia Familiar. El protocolo del Gobierno Vasco (2005) responde a una ley, al igual de la Ley provincial 9283 (violencia familiar), señalando como finalidad para la implementación del protocolo:

(...) prestar una atención preferente a la asistencia y protección de las mujeres que han sido objeto de comportamientos violentos en el ámbito familiar y atenuar, en la medida de lo posible, los efectos de dicho maltrato, se potenciara la presencia, en todas las unidades de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, de funcionarios especializados en el tratamiento de la violencia de género y doméstica, así como su formación específica en instrumentos e indicadores de valoración de riesgo (p.5).

El protocolo del País Vasco, al igual que el PAP, se encuentra dividido por anexos e instructivos que caracterizan y regulan la intervención policial. Abarca todas las ejecuciones inherentes a nivel policial: diligencia de oficios judiciales, intervenciones con el agresor y relevamiento de la formación

¹³ Protocolo de Actuación Policial en materia de Violencia Familiar, de la Provincia de Córdoba (2009).

de las Fuerzas Policiales contextualizando puntualmente la violencia de género.

Para avanzar en los objetivos en los objetivos de este TFG, es oportuno cotejar el PAP de la Provincia de Córdoba con otros protocolos existentes en materia de intervención de violencia familiar. El que citamos en este caso refiere a la “Guía de Procedimiento Policial en actuaciones de violencia doméstica y de género” (2011) de la República Oriental del Uruguay. Este país ratificó todos los tratados internacionales referente a la erradicación de la violencia contra la mujer, niñas, niños y adolescentes en el año 2011. En consonancia con este posicionamiento, el país se propuso elaborar recursos adecuados para afrontar el problema de la violencia que sufren estos colectivos sociales. Uno de los intereses consistió en orientar las prácticas de los interventores policiales y pretende: “jerarquizar en cada Jefatura de Policía las Unidades especializadas contra la violencia doméstica, de género, y maltrato y abuso infantil incorporando medios técnicos apropiados y con personal con formación específica y aptitudes para trabajar en el tema” (p.7).

Según este protocolo, el contexto de violencia doméstica va demandar actuaciones específicas y calificadas, propone: “apoyar el trabajo de los y las policías, definiendo claramente el alcance de su intervención y los procedimientos de actuación, que posibiliten respuestas adecuadas, diligentes y respetuosas” (p.8).

Este protocolo pone énfasis en el apoyo al trabajo de los y las policías, lo cual nos hace suponer que tiene presente la influencia de los mandatos y representaciones de género en todos los sujetos sociales, incluidos los actores policiales y las posibles implicancias que estos condicionamientos pudieran tener en sus intervenciones. En uno de sus apartados y de acuerdo a un informe de Políticas Institucionales en materia de violencia doméstica y de género, se conoce la decisión de asignar 30 Unidades Especiales en Violencia doméstica, conformados en un 80% por mujeres. Es decir, reconoce como parte de las subjetividades de género femenino los procesos de socialización que favorecen la adquisición de habilidades empáticas en ellas y espera valerse de esta característica subjetiva para propiciar el contacto empático con las víctimas. La predominancia que este protocolo les otorga a las mujeres en las intervenciones en situaciones de violencia familiar, cree reconocer que el género del personal actuante es un factor constitutivo de las intervenciones policiales. Para este trabajo, la variabilidad de la intervención asociada al género constituye un antecedente, pues conocer si se presenta la misma situación en nuestro medio local es un objetivo en esta investigación.

La estrategia concebida como premisa general por el gobierno uruguayo, entrelaza la siguiente concepción:

La sensación de inseguridad ciudadana considera el espacio público como el lugar de mayor riesgo. Sin embargo, es importante saber que los homicidios más frecuentes son los que se

originan en discusiones, disputas y riñas entre conocidos; seguidos por los producidos por violencia de género y violencia doméstica. Es decir que la gran mayoría de las muertes violentas se producen entre personas que tienen una relación de previo conocimiento y en los espacios de mayor cercanía de las personas: su familia, su pareja, sus vecinos, sus amigos. (p.9)

Entonces la profesionalización y capacitación en el contexto de violencia familiar es imprescindible en la evaluación y actualización de la Guía de Procedimiento uruguayo, pues está afirmando que sin ella la intervención no resulta adecuada para garantizar los derechos ni la seguridad de las víctimas. Este instrumento incorpora experiencias de Unidades Especiales en Violencia Doméstica que identificaron una serie de variables de indicadores de riesgo.

El protocolo uruguayo sostiene en su Capítulo 4, una guía destinada a formalizar y cualificar las intervenciones policiales. Es por eso que apunta a “una respuesta policial adecuada, eficaz y de calidad a la violencia doméstica, requiere colocar como sujeto principal de la intervención a la persona que sufre el problema y busca protección” (p.43). Para lograr estas expectativas se requiere tomar con la misma importancia la intervención en violencia doméstica o de género como si se tratara de un delito o falta común, poniendo siempre en conocimiento a la justicia de la ocurrencia de estos fenómenos.

Así sostiene como finalidad de la intervención en violencia familiar:

- ❖ Actuar preventivamente, detectar su existencia,
- ❖ Proteger a las personas,
- ❖ Prevenir la comisión de delitos, pero si los comete, reprimirlos. (p.44)

Con el objeto de citar otros antecedentes en materia de protocolos, se hace mención el protocolo de intervención de la Provincia de Misiones (2008). Elaborado por un grupo conformado de profesionales con el propósito proteger a las víctimas de violencia familiar. Realizaron este esfuerzo en colaboración con representantes de UNICEF Argentina. El resultado es el “Protocolo de intervención para la atención; orientación y derivación de personas víctimas de violencia familiar”. Al igual que otros protocolos, reposa bajo la doctrina de las convenciones internacionales, leyes nacionales y convenciones de derechos humanos, poniendo énfasis en la víctima en el ámbito privado.

Comparte con los demás protocolos mencionados el interés y la preocupación por la capacitación a los operadores, como así también sensibilizar a la ciudadanía de lo importante y graves consecuencias que significa para la sociedad la violencia doméstica.

Es así que desde su definición sostiene:

El presente protocolo es una guía para la adecuada atención de las víctimas; que fija

pautas que debe tener presente todo Agente y/o funcionario/a que con motivo o en ocasión de su función deba atender a una persona víctima de violencia familiar. (p.6)

Pero también presenta lineamientos que deben adoptar los funcionarios para la intervención en función de las características que asume el proceso de victimización de las personas en situación de violencia familiar. La situación de crisis se manifiesta por:

- Miedo al hablar
- Desorientación
- Culpa por la situación
- Indecisión
- Inseguridades
- Sentimientos encontrados
- Falta de esperanza
- Poca o nula autoestima
- Relato confuso o incoherente
- Sensación de indefensión (p.19)

Dicho protocolo posee directrices y consideraciones teóricas a cerca de la violencia familiar y de las manifestaciones que asume el sufrimiento de las víctimas similares al que es objeto de indagación en este trabajo de investigación: hace hincapié en las relaciones de pareja, trato con la víctima, estructuras en la presentación al órgano judicial y refiere a las denuncias, entre otras especificaciones.

Las coincidencias en la manera de enfrentar las situaciones de violencia familiar se originan en que los protocolos pretenden dar cumplimiento a parámetros internacionales en relación a los derechos humanos y especialmente a los derechos de las mujeres y los niños, como a vivir en entornos familiares sin violencia. Además, las acciones protocolizadas derivan de las producciones teóricas de la victimología y los estudios de género que han permitido explicar la producción de este tipo de violencia. Toda situación que enfrenta el interventor está analizada y justificada previamente y responde a argumentos teóricos como razón de ser. Un "Protocolo" no es más que una forma organizada de llevar a la práctica, en este caso la intervención policial, el ejercicio de derechos y la protección de las personas. Además, la ejecución de un protocolo implica la actuación del Estado como garante de esos derechos, lo hace a través de sus instituciones, y además consiste en un medio posible de conocimiento acerca de este problema. Una intervención eficaz, no revictimizante, puede favorecer las denuncias por parte de las víctimas, disminuir las situaciones de riesgo y favorecer el conocimiento de este delito. En este sentido Fernandes Gonçalves (2011)

desde la Universidad de Huelva (España) señala: “la actuación por parte de los profesionales de policía en estos aspectos incidirá notablemente en que se pueda dar o no la re- victimización, o victimización secundaria” (p. 99).

La Provincia de Buenos Aires también posee un Protocolo de Prevención y Atención de Víctimas de Violencia Familiar y Sexual para el Primer Nivel de Atención (2009), lo cual es aplicable bajo lineamientos de la Ley 12.569 de Violencia Familiar de dicha Provincia. Como premisa, este estatuto tiene el objetivo de prevenir y erradicar la violencia familiar.

Del análisis de este protocolo se desprende que define el problema de la violencia como un problema de salud. Quien interviene en estas situaciones es un equipo interdisciplinario integrado por el sistema de seguridad como dispositivo en las políticas públicas. No obstante, trabajadores de la salud y médicos se consideraban espectadores al detectar hechos de violencia, debido a que eran considerados al foro íntimo y privado. Esta mirada acotada fue cambiando tornándose la problemática en pública y pasible de intervención.

Dicho protocolo, apunta a la violencia contra las mujeres. Posa sus principios en la Organización Mundial de la Salud definiendo la violencia como:

El uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastorno del desarrollo o privaciones. (p. 8)

“La violencia contra la mujer se apoya específicamente en la construcción de pautas sociales de asimetrías de poder profundamente arraigadas en nuestra cultura” (p.8). Se remite a una organización tradicionalmente de superioridad e inferioridad entre el hombre y la mujer. Es decir, indica a determinados grupos como más propensos a sufrir maltrato y abuso, tal como lo refieren las investigaciones que venimos mencionando, son mujeres, niñas y niños.

LA ONU Y PROTOCOLOS POLICIALES:

Consecuentemente, ONU (1985), valora y pondera a los protocolos policiales como fundamentales para alcanzar sus objetivos. Instala como premisa la formación de protocolos como así también pautas de intervención a los fines de crear una interacción conforme a los derechos establecidos. Por ejemplo, en la entrevista inicial se destaca el rol fundamental de quien supervisa las intervenciones del personal ordinario (patrulla). Pues supone el primer contacto entre la víctima y la policía. Como se expresó con anterioridad, la característica de este contacto puede cambiar el rumbo de los acontecimientos.

Es decir, protege especialmente a la víctima, al dar prioridad a su llamado telefónico, cuidar la integridad física de la víctima, evitar que dicha víctima concurra a la estación de policía con el objeto de responder con una patrulla, y realiza preguntas solamente para obtener información, y darle información acerca de estrategias de seguridad para la víctima.

En lo que respecta a entrevistas iniciales de personal de patrulla, se resalta que el funcionario sea calmo y objetivo, sepa con seguridad lo que va hacer, exprese comprensión y preocupación con respecto a la víctima, aliente a la misma a hablar, no emita juicio de valores, no cree falsas expectativas y provea información acerca de la prevención. Remarca como elemento fundamental, no crear la duplicidad de preguntas e interrogatorios por parte de otros agentes que llegan al lugar del hecho.

Otro punto fundamental, son las funciones asignadas a los supervisores. Estos deberán cerciorarse que los protocolos sean usados y ejecutados como corresponda, someter a capacitación al personal actuante acerca de las víctimas, y disuadir esas prácticas policiales que culminan con un delito o abuso de poder. Es importante mencionar, que esta Declaración no refiere a diferencias en el género de los interventores o la ejecución de protocolos.

Por lo tanto, el contenido del PAP, se puede distinguir como una esquematización ordenada que pretende abordar todos los contextos en que se pueda ocasionar un hecho de violencia familiar. No obstante, afirmamos, que dicho protocolo se ajusta a la Ley 9283 (Violencia Familiar), con plataformas y lineamientos sistemáticos que fija dicho precepto de acuerdo al objetivo que persigue la misma ley.

Pero, en cuanto a la ley de Violencia Familiar 9283, en el año 2016 sufre sus modificaciones acentuándose otra perspectiva de afrontar los casos. Emerge la Ley 10.400, que suple la de violencia familiar, creándose un paralelismo con la Ley 26.485 (Protección integral para Prevenir, Sancionar, Erradicar la Violencia contra las Mujeres en los Ámbitos que se Desarrollen sus Relaciones Interpersonales), donde la aplicación de esta se expresa en un sentido más amplio. La adhesión de la Ley 9283 VF a la Ley Nacional 26.485 (violencia de género), estaría implicando cambios en los paradigmas de intervención, que contextualiza figuras en materia de violencia de este flagelo que no se encuentran en la legislación provincial.

Desde la asistencia a víctimas, se detecta realizando un cotejo con los protocolos y concepciones expuestas y derivados de la prevención en este tipo de violencia, que existe distintos lineamientos para su intervención. Esto implica, la necesidad de fortalecer y unificar criterios generales, acompañado de la preparación específica del personal policial actuante.

EL PAP Y SU RELACIÓN CON EL ORDENAMIENTO JURÍDICO:

Los instrumentos que denominamos Protocolos, deberían ser el elemento fundamental en intervención, tanto para víctimas como victimarios. De la ejecución de las prácticas del PAP, deriva futuras imputaciones y resoluciones aplicadas por los magistrados de competencia, quienes tipifican la figura en caso que existiera delito.

Por tal motivo, es preciso hacer mención dónde se sitúa jurídicamente la Ley 9283 de Violencia Familiar al momento de la recepción de un hecho, sea de índole penal o civil. Es por eso que la Ley provincial se encuentra íntimamente ligada al Código Penal Argentino, en casos que hubiese la comisión de un delito.

El artículo 3º de la presente ley provincial 9283 de VF, menciona “(...) aunque no se cometiera delito...”, siendo referente aquellos de índole civil. Consecuentemente desde un análisis interpretativo, los delitos que pueden cometerse en el marco de la ley de Violencia Familiar (9283) están agrupados en delitos contra las personas, la integridad sexual, ¹⁴femicidio y/o contra la propiedad si los hubiere.

Es así, que la Ley 9283 VF, posee su reglamentación de acuerdo al ordenamiento jurídico bajo el decreto 308/07 quien determina “...la de coordinar la planificación con otros Organismos Públicos y Privados de la Provincia y los Municipios y Comunas, tendiente a optimizar el cumplimiento de su objetivo” (p.4). La finalidad de la reglamentación es “(...) una ordenada y eficaz aplicación de la misma”.

Entonces en el Capítulo III de dicha Reglamentación se expide de la siguiente manera:

La Autoridad de Aplicación deberá poner en conocimiento de la Autoridad Judicial todo hecho de violencia familiar según el Fuero que corresponda, del cual se anoticiará por cualquier vía a los fines de que se disponga la correspondiente constatación conforme a lo prescripto por el ¹⁵Art. 7º de la presente ley. (Art. 3º)

¹⁴ Artículo 80: se impondrá reclusión perpetua o prisión perpetua, pudiendo aplicarse lo dispuesto en el artículo 52 al que matare: 1º A su ascendiente, descendiente, conyugue, ex conyugue, o a la persona con quien mantiene o ha mantenido una relación de pareja, mediare o no convivencia.

^{4º} Por placer, codicia, odio racial, religioso, de género o a la orientación sexual, identidad de género, o su expresión.

^{11º} A una mujer cuando el hecho sea perpetrado por un hombre y mediare violencia de género. (Ley 26.791, B.O. 12/12/2012)

¹⁵ **Artículo 7º (Ley 9283):** La autoridad de Aplicación de la Presente Ley es el Ministerio de Justicia y Seguridad, o el organismo que en el futuro lo sustituya, en todo lo que no competa directamente al Poder Judicial de la Provincia de Córdoba. A tal efecto, coordinara la planificación con otros organismos públicos y privados de la Provincia y los municipios y comunas, tendientes a optimizar su objetivo.

Artículo 5º (Ley 10.400): Modifícase el artículo 7º de la Ley N° 9283 -de Violencia Familiar-, el que queda redactado de la siguiente manera:

Este artículo conduce al destino que tendrá la denuncia o la recepción de un hecho de violencia familiar, teniendo en cuenta que los Fueros al que refiere son la Fiscalía de Instrucción o la Oficina de Violencia Familiar donde le compete al Juzgado de Familia.

Velázquez, sostiene:

La complejidad de las familias actuales y de los tipos de violencias que se manifiestan en algunas de ellas requiere del trabajo profesional, también, acciones de mayor complejidad. Es por eso que, para la tarea en violencia, propone como óptimo la constitución de equipos de trabajo que funcionen como sostén del intercambio teórico- técnico necesario para enfrentar esta problemática. Es decir, será indispensable la conformación de equipos de trabajo como perspectiva metodológica orientada a la tarea asistencial y preventiva. (Velázquez 2012, p.105)

La autora señala:

(...) que la capacitación permanente, el tiempo y la experiencia de trabajo junto con el intercambio de conocimientos y prácticas con su grupo u otro, que trabajan en el tema operan como mecanismos protectores de los efectos que suele provocar la tarea en violencia. (p.143)

También alude a mecanismos anticipatorios. Refiere a prever, predecir, reacciones o repuestas ante las entrevistas que se receptorán, teniendo como objeto saber cómo se abordará. Entonces, “los mecanismos anticipatorios son aquellos con los que debe contar un equipo de trabajo para lograr mayor dominio sobre la realidad laboral” (p.146). Los recursos que indica la autora son referentes a actitudes, acciones y estrategias. Dichos mecanismos implican un conjunto de capacidades y estrategias, es decir, las contenidas en los protocolos. Esta medida va a consistir en asumir y adoptar anticipadamente una actitud prevenida al abordar a la persona que fue víctima de violencia.

El PAP al margen de contener pasos esquemáticos específicos, requiere de las capacidades y estrategias al momento de intervenir por parte del operador. Esto quiere decir, que la instrumentación del protocolo se basa en anticiparse a los hechos con la finalidad de asistir a la víctima de violencia familiar, apartando toda improvisación que resulte ineficaz la ejecución y reducir la discrecionalidad en la toma de decisiones por parte de los actores policiales.

Resultaría importante reforzar las prácticas en la ejecución del PAP, como así también si fuese necesaria la reforma del mismo. Esto indica que desde la primera intervención del personal policial

“Artículo 7º.- EL Ministerio de Justicia y Derechos Humanos o el organismo que lo sustituyere es la Autoridad de Aplicación de la presente Ley, en todo lo que no competa directamente al Poder Judicial de la Provincia de Córdoba. A tal efecto, coordinará la planificación con otros organismos públicos y privados de la Provincia y los municipios y comunas, tendientes a optimizar su objetivo.”

puede actuar con previsibilidad y que los resultados dependerán de la primera línea de intervención.

El objetivo es detectar falencias de dicho instrumento, producidas por distintas razones: ajustar su implementación al paso del tiempo o bien detectar la influencia de las representaciones de género propias de quien lo ejecuta.

2.5 LAS VÍCTIMAS DEL DELITO

Marchiori (1999) define el delito como una conducta que está apartada de las normas jurídicas-sociales-culturales en el tejido social. Dicha conducta delictiva va provocar un daño tanto en lo social, cultural, económico e institucional, puede alcanzar el carácter irreversible como lo es el homicidio, entre otras tipificaciones que están incorporadas dentro del contexto de violencia de género.

Según la autora, dentro de la criminología se analiza el delito, la pena, la reacción social frente al delito y la problemática de la victimología. Las víctimas, devenidas a raíz de acciones conflictivas y violentas, son causadas por haber sufrido algún tipo de delito o daño sobre algún bien jurídico protegido. La acción dañosa que nos interesa y estudiamos en este TFG, es aquella violencia generada desde la mirada de la desigualdad de poder a partir de las diferencias de género y sufrida por las personas dentro de los vínculos familiares.

En tanto, la autora define: “la víctima es la persona que padece un sufrimiento físico, emocional y social a consecuencia de una conducta agresiva antisocial” (p.68). Esta agresión o violencia generada por el victimario están asociadas con la transgresión de las leyes de una sociedad y cultura. Las víctimas que padecen violencia familiar y de género se ubican en el contexto del maltrato familiar, mujeres golpeadas, abuso sexual a menores, incestos, entre otras.

Desde otro punto de vista, Puya Navarro (2001), define a “la víctima como persona natural que experimenta una lesión objetiva de bienes jurídicamente protegidos” (p.13)

Si tomamos las definiciones que Marchiori (1999) establece sobre las relaciones autor víctima en el supuesto de violencia familiar podemos decir que la relación autor/ víctima tiene el carácter de conocidos. Es decir que existe un vínculo entre ellos. El formar parte de un vínculo aumenta la condición de vulnerabilidad de las víctimas. La autora propone la siguiente clasificación:

- Victimas niños: son víctimas de delitos sexuales, de explotación, de maltrato, de abandono.
- Victimas ancianos: se caracteriza al deterioro progresivo de las facultades físicas y psíquicas

y especialmente las limitaciones psicomotoras.

-Victimas disminuidas física y psíquicamente: son las personas discapacitadas.

-Víctimas de un delito de alevosía: la víctima se encuentra en una situación o en una posición que le resulta imposible percibir el peligro y defenderse de la agresión. (p.406)

En Violencia Familiar las víctimas son siempre conocidas, la ley 9283 en su Artículo 4º formula:

Quedan comprendidas en este plexo normativo, todas aquellas personas que sufriesen lesiones o malos tratos físicos o psíquicos por parte de algunos de los integrantes del grupo familiar, entendiéndose por tal, el surgido por del matrimonio, de uniones de hecho o de relaciones afectivas, sean convivientes o no, persista o haya cesado el vínculo, comprendiendo ascendientes, descendientes, y colaterales. (Ley 9283 de la Provincia de Córdoba de Violencia Familiar)

En los Principios Fundamentales de Organización de las Naciones Unidas (1985), define a las víctimas:

Se entenderá por víctimas las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido un daño, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial a sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder. (Art. 1º)

Los Estados miembros en reciprocidad con esta declaración, vigorizan poner en práctica la protección de las víctimas de delito y abuso de poder exteriorizando dicha preocupación en post de la protección de las mismas. Además, se ofrecen lineamientos para la actuación del funcionario y para la ejecución de protocolos, así como la adopción de medidas en atención de las víctimas de toda índole, pues tiene en cuenta que la policía es la primera línea de intervención.

Por otro lado, esta declaración incorpora estrategias para tratar el impacto de la victimización en los profesionales. Entre los ítems propuestos refiere a la selección del personal y el estrés implicado en el trabajo con víctimas. En algunos países los profesionales son sometidos a asistencias psicológicas para darles seguridad en el manejo de situaciones de estrés. Además, hace referencia al entrenamiento del personal actuante, pues el entrenamiento permite al agente operar con previsibilidad en medios extraordinarias. Otro aspecto importante es el reconocimiento y agradecimiento a los profesionales, este tipo de consideraciones repercuten positivamente en su persona.

Pues bien, en los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas del Delito y Del Abuso de Poder (1985) Organización de las Naciones Unidas señala las características que deben tener el contacto con las víctimas, la postura y las formas que deberían adoptar la policía:

- ❖ Acepte el rol crucial del personal de policía como interventor.
- ❖ Sea capaz de hacer sentir cómodas a las víctimas;
- ❖ Reconozca las técnicas especiales para interrogar víctimas traumatizadas;
- ❖ Sea capaz de entablar una afinidad con las víctimas;
- ❖ Desarrolle habilidades adecuadas para escuchar;
- ❖ Use preguntas abiertas y otras preguntas adecuadas;
- ❖ Use un lenguaje corporal apropiado, que no sea amenazador;
- ❖ No tenga actitudes y lenguaje sexista y discriminatorio con la víctima;
- ❖ Que sea culturalmente con la víctima;
- ❖ Que no juzgue a los demás;
- ❖ Que sea abierto;
- ❖ Que pueda demostrar empatía con las víctimas mediante el comportamiento y acciones adecuadas;
- ❖ Que pueda interpretar el lenguaje corporal de otros;
- ❖ Que pueda respetar la confidencialidad de la información que se le brinda;
- ❖ Que pueda mantenerse objetivo y distanciado de la situación en que la víctima se encuentra a si misma;
- ❖ Sea consciente de la responsabilidad de la policía en asistir a las víctimas con comida, ropa y transporte.

Todas estas recomendaciones son aplicables en casos de violencia familiar, debido al tipo de proceso traumático sufrido por las víctimas.

La misma declaración de Naciones Unidas sostiene:

La policía trabaja con las víctimas, los infractores, los testigos y las pruebas y su actitud y respuesta ante todos los implicados pueden tener un impacto decisivo en el desarrollo de los acontecimientos, incluso la prevención de futuros actos violentos y la protección de las víctimas. En situaciones de actos reiterados de violencia en la pareja la respuesta de la policía puede ayudar a las víctimas a abandonar una relación violenta, o de lo contrario, estas, al considerar que nada ni nadie puede ayudarlas, pueden seguir padeciendo malos tratos (p.75)

3. METODOLOGÍA

Este trabajo final de grado es una investigación de carácter cualitativo, con enfoque etnográfico. Los estudios cualitativos no pretenden generalizar resultados ni necesariamente obtener muestras representativas e incluso no buscan que sus estudios lleguen a replicarse. Se fundamentan más en un proceso inductivo (exploran y describen, y luego generan perspectivas teóricas), va de lo particular a lo general (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2006).

Luego de haber desarrollado el marco teórico respecto a la violencia familiar y el uso de los protocolos, temas que interesan a dicha investigación y en función de los objetivos planteados, se realizaron entrevistas con el auxilio de un guion de entrevista. Participaron policías pertenecientes a distintas dependencias y áreas de la Ciudad de Río Segundo.

Roxana Guber en su trabajo “El Salvaje Metropolitano” señala que la entrevista es “entendida como relación social a través de la cual se obtienen enunciados y verbalizaciones, es además una instancia de observación; al material discursivo debe agregarse la información acerca del contexto del entrevistado, sus características físicas y su conducta”. (Guber 2005, p. 132). Cumpliendo con esta perspectiva, la muestra está compuesta por catorce participantes: entre los entrevistados hay once varones y tres mujeres. La razón de esta diferencia entre varones y mujeres se debe que en las dependencias policiales predomina el género masculino, motivo que se dificultó seleccionar a mujeres para la participación de esta investigación.

Los actores involucrados en este trabajo, demostraron predisposición al momento de la entrevista, creando una situación de encuentro amena. A pesar de la restringida disponibilidad horaria de los actores, fue posible crear un contexto espontaneo para que la entrevista sea armoniosa y consistente, pudiendo así lograr el objetivo de la misma: acceder a las representaciones de género que estos policías tienen y reconocer su influencia a la hora de proceder en sus intervenciones. Así como acceder al conocimiento de los recursos que disponen y las condiciones de uso del PAP.

En las entrevistas realizadas, fue posible describir las subjetividades de los funcionarios policiales, según sus pertenencias de género, el contexto laboral y experiencias personales, con lo cual se pudo recolectar datos suficientes para el análisis, procesamiento y articulación teórica para alcanzar los objetivos propuestos.

La selección del personal que forma parte del trabajo de campo se realizó según la disposición de los actores para participar. Para garantizar la libertad de elección se informó a los sujetos que conforman la muestra sobre el contenido y carácter de la investigación, la grabación de las entrevistas y se les garantizó previamente la confidencialidad de sus datos personales, así como el uso exclusivo de la información proporcionada para los fines limitados de esta investigación. De

manera que sólo integran la muestra aquellos individuos que firmaron un consentimiento informado. Una vez recopilada las grabaciones en formato digital, se transcribió dichas entrevistas desestimando toda palabra o monosílabo que dificulten la lectura del registro, con el objetivo de realizar una lectura fluida de los datos, pero teniendo en cuenta no alterar el sentido de sus dichos. Posteriormente se realizó un análisis pormenorizado de los datos a fin de identificar y categorizar los elementos necesarios que permitan alcanzar los objetivos propuestos.

3.1 OBJETIVOS

Objetivo General:

Identificar factores, variables que puedan ser atribuidas tanto al Protocolo de Actuación Policial en Situaciones de Violencia Familiar como al personal interviniente y/o cultura institucional con el fin de optimizar, perfeccionar, mejorar la utilización de este instrumento y disminuir la afectación de estas víctimas.

Objetivos específicos:

- Describir las modalidades y características de la intervención de los Policías de la Provincia de Córdoba en las situaciones de violencia familiar.
- Identificar los recursos (técnicos, cognoscitivos, logísticos y humanos) con que cuentan los interventores para aplicar el Protocolo.
- Reconocer las principales limitaciones, dificultades, inconvenientes teóricos y prácticos, que adquiere la implementación del Protocolo de actuación policial desde el punto de vista de los interventores.
- Detectar elementos (instructivos, procedimientos, contenidos) propios del instrumento que requieran de actualización o modificación.
- Identificar representaciones, supuestos y creencias acerca de la violencia familiar y sus causas (relaciones de género) por parte de los actores policiales que puedan mediar e influir de alguna manera a sus intervenciones en situaciones de violencia familiar.

EJES TEMÁTICOS PARA LA ENTREVISTA

Se presenta como recurso para recolectar e interpretar los datos unos ejes temáticos representativos de los contenidos en función de los objetivos ya trazados en este TFG. Los mismos son los siguientes:

I. Describir las modalidades y características de la intervención de los Policías de la Provincia de Córdoba en las situaciones de violencia familiar.

a) Detectar en el marco de la Ley 9283 de Violencia Familiar, los procedimientos que fija para la intervención en VF (describir el contenido de la ley), si posee conocimiento de la existencia del PAP y en caso de conocerlo qué medidas adopta en la intervención.

II. Identificar los recursos (técnicos, cognoscitivos, logísticos y humanos) con que cuentan los interventores para aplicar el Protocolo.

a) Indagar y detectar las consideraciones de los policías respecto a los elementos y los recursos provistos por la institución en cuanto a las necesidades para intervenir en situaciones de VF: capacitaciones sobre el delito de violencia familiar, contenido y procedimientos incluidos en el Protocolo de Actuación Policial.

b) Indagar las características asignadas al aprendizaje de las modalidades de intervención: capacitaciones proporcionadas por la institución y /o adquisición de modalidades de intervención adquiridas por experiencia de pares (Cultura Policial)

c) Indagar sobre las modalidades de interacción con otras instituciones que participan en las intervenciones en situaciones de VF.

III. Reconocer las principales limitaciones, dificultades, inconvenientes teóricos y prácticos, que adquiere la implementación del Protocolo de actuación policial desde el punto de vista de los interventores.

a) Dilucidar si hay un protocolo en cada móvil, comisaria o central de radio de comunicaciones que garantice el acceso a los recursos que contiene el PAP.

b) Indagar en cuanto al entrenamiento, capacitación, cursos que haya recibido acerca del PAP.

c) Reconocer si hay ciertas dificultades en la aplicación del PAP, si propone cambios a implementar al mismo.

IV. Detectar elementos (instructivos, procedimientos, contenidos) propios del instrumento que requieran de actualización o modificación.

- a) Detectar procedimientos o experiencias utilizadas por los interventores que no estén contemplados en el PAP.

V. Identificar representaciones, supuestos y creencias acerca de la violencia familiar y sus causas (relaciones de género) por parte de los actores policiales que puedan mediar e influir de alguna manera a sus intervenciones en situaciones de violencia familiar:

- a) Indagar acerca del conocimiento teórico con que cuentan los agentes sobre las causas que generan la violencia familiar.
- b) Reconocer si existen actitudes diferenciales en la intervención de los y las policías que puedan ser atribuidas a su pertenencia de género, previsiones adoptadas por la institución en intervenciones de VF, en cuanto al género del personal policial.
- c) Reconocer representaciones sexistas que puedan ser acatadas en el ámbito laboral capaces de influir en las intervenciones o el desempeño del personal policial.
- d) Indagar experiencias personales vividas en relación a la VF, y reconocer si condicionan de manera negativa o positiva las intervenciones.

3.2 PRESENTACIÓN DE DATOS

En este apartado se expone el análisis de los datos a partir de los relatos obtenidos en las entrevistas realizadas a personal policial de la Provincia de Córdoba dependiente de la Departamental Río Segundo, discriminados en varones y mujeres que desempeñaron sus funciones en distintas áreas. Para el resguardo de la identidad de los sujetos que componen la muestra se utilizan nombres de pila ficticios. Se mantiene como dato la edad, años de servicio y trayectoria laboral (da cuentan de su experiencia laboral) y el género.

Entrevistado	Edad	Género	Trayectoria laboral
Cristian	41	masculino	Inicia su carrera a los 23 años: ochos años y medio en el departamento de bomberos, un año en Casa de Gobierno

Universidad Nacional de Villa María- I.A.P. CS. Sociales- Licenciatura en Seguridad
 Estudio Sistemático de las prácticas y la ejecución del Protocolo de Actuación Policial en
 Situaciones de Violencia Familiar de la Provincia de Córdoba.

			en seguridad externa, y cinco años en la patrulla preventiva del CAP (Comando de Acción Preventiva) 6 y 7 en los móviles.
María	28	femenino	Desempeña funciones en la Comisaria de Río Segundo y sala de Cámaras de Vigilancia. Posee una antigüedad de seis años en la fuerza policial, y con anterioridad cumplió servicio en la Patrulla de dicha ciudad en el escuadrón motorizado y unidades móviles
Eduardo	34	masculino	Desempeña sus funciones en la Comisaria de Río Segundo, alcaidía y atención al público. Posee una antigüedad de 12 años en la fuerza policial, y con anterioridad cumplió servicio en la Patrulla.
Roberto	26	masculino	Desempeña sus funciones en la Comisaria de Río Segundo, en el área de monitoreo Cámaras de vigilancia. Posee una antigüedad de 7 años en la fuerza policial, y con anterioridad cumplió servicio en la Patrulla y alcaidía.
Daniel	39	masculino	Desempeña sus funciones en la Comisaria de Río Segundo, en el área de alcaidía. Posee una antigüedad de 13 años en la fuerza policial, y con anterioridad cumplió servicio en la Patrulla.
Beatriz	34	femenina	Desempeña como personal administrativo en la comisaria de Río Segundo. Posee una antigüedad de 12 años en la fuerza policial y con anterioridad ha realizado tareas en la

Universidad Nacional de Villa María- I.A.P. CS. Sociales- Licenciatura en Seguridad
 Estudio Sistemático de las prácticas y la ejecución del Protocolo de Actuación Policial en
 Situaciones de Violencia Familiar de la Provincia de Córdoba.

			patrulla y central de comunicaciones 101.
Pablo	29	masculino	Desempeña sus funciones en la Comisaria de Río Segundo, en un depósito judicial. Posee una antigüedad de siete años y medio en la fuerza policial, y con anterioridad cumplió servicio en la Patrulla preventiva, la mayor parte de su carrera.
Martin	46	masculino	Desempeña sus funciones en la Patrulla urbana de la ciudad de Río Segundo. Posee una antigüedad de 26 años en la fuerza policial, y con anterioridad cumplió diversos lugares y áreas.
Vicente	35	masculino	Desempeña sus funciones en la Comisaria Distrito de ciudad de Río Segundo, más precisamente como comisionado en la Unidad Judicial. Posee una antigüedad de 8 años en la fuerza policial, y con anterioridad ha trabajado en las áreas de investigaciones.
Carlos	24	masculino	Desempeña sus funciones en la Patrulla de la ciudad de Río Segundo. Posee una antigüedad de dos años y un mes en la fuerza policial, es su segundo destino desde que egreso de la escuela de policía, con anterioridad estuvo en la comisaria Río Segundo.
Damián	37	masculino	Desempeña sus funciones en la Patrulla de la ciudad de Río Segundo. Posee una antigüedad de 14 años y medio en la

			fuerza policial, y con anterioridad cubrió diversas áreas dentro y fuera de la Departamental Río Segundo.
Josefina	34	femenino	Desempeña sus funciones en la Patrulla de la ciudad de Río Segundo. Posee una antigüedad de ocho años en la fuerza policial, y con anterioridad cubrió servicio en el área de la central de comunicaciones 101 de la ciudad de Río Segundo.
Luis	32	masculino	Desempeña sus funciones en la comisaria de la ciudad de Río Segundo. Posee una antigüedad de 12 años en la fuerza policial, y con anterioridad cubrió servicio en la patrulla urbana.
Fabián	47	masculino	Desempeña sus funciones en la comisaria de la ciudad de Río Segundo. Posee una antigüedad de 25 años en la fuerza policial, y con anterioridad ha realizado diversas tareas en la institución, como personal de patrulla, sumariante, alcaidía.

I. Describir las modalidades y características de la intervención de los Policias de la Provincia de Córdoba en las situaciones de violencia familiar.

a)- Detectar en el marco de la Ley 9283 de Violencia Familiar, los procedimientos que fija para la intervención en VF (describir el contenido de la ley), si posee conocimiento de la existencia del PAP y en caso de conocerlo qué medidas adopta en la intervención.

Respecto a este eje temático los entrevistados expresaron:

Cristian muestra conocimientos generales en cuanto a la ley y el PAP haciendo hincapié en la atención de la salud: “...en general, lo que se observa en la persona en primera instancia es el estado de salud de la misma. Se evalúa rápidamente si hay que darle intervención a las personas que están capacitadas para la situación para no producirles mayores daños. Se ve si el daño ha sido psicológico o físico, si es físico se lo traslada a un nosocomio local o más cercano que se tenga para darle las curaciones necesarias y posterior se la pone a disposición de las personas que conforman el grupo de violencia familiar”. En referencia al PAP y su aplicación sostiene: “...por directiva de la unidad judicial se hace traslado de la persona para que intervenga con personal idóneo en la materia y tengo conocimiento que a través de directivas se va dando todo lo que sea la entrega de la situación”. A este entrevistado le preocupan prioritariamente las lesiones físicas, una de las tantas manifestaciones que puede tener la violencia familiar, luego aparecen los efectos psicológicos, por lo tanto, el interventor espera la actuación de otros agentes que estén en mejores condiciones de capacitación que él mismo. Como refiere uno de nuestros antecedentes de la Universidad de Huelva (2011), la policía sitúa a los involucrados de una situación de violencia familiar como si tratara de una intervención sobre delitos comunes (robo, arrebato). Es decir, como si tratara de cuestiones netamente delictivas o relacionadas a la delincuencia.

María admite no conocer el contenido del PAP: “... supongo que es lo que se debe hacer en una comisión, pero no lo conozco al protocolo de violencia familiar”. Respecto a la evaluación del riesgo ella sostiene: “...obviamente que nosotros vamos a estar viendo a la persona y vamos a darnos cuenta si la persona está llorando o está golpeada...vos te das cuenta si miente, si no te quiere abrir la puerta”. Es coherente con su afirmación de no conocer el PAP pues su evaluación situacional está elaborada en base a la experiencia y no remite por ejemplo a la Ficha de valoración de Riesgo (Anexo VI) como un recurso imprescindible para conseguir una intervención ajustada a la situación, que permita reconocer los factores de riesgo contenidos en esta ficha. Algunos de sus indicadores son: separación reciente, celos intensivos sobre la pareja, antecedentes de hechos violentos, agresiones sexuales hacia la pareja, consumo de alcohol y drogas. El mismo desconocimiento es admitido por Eduardo, Roberto, Daniel, Beatriz, Carlos, Luis y Martín. Es pertinente aludir que los nombrados, a priori identifican al PAP con la ley 9283 de violencia familiar, pero no son capaces de especificar ni describir los contenidos del mismo. No obstante, Beatriz hace referencia a la no aplicación del artículo 65° y 66° del Código de Convivencia Ciudadana de la Provincia de Córdoba (ley 10.326) respecto a violencia de género: “... hay un artículo de violencia familiar en el código de convivencia, pero no lo tratamos en la contravención, se va directamente a la unidad judicial para la realización de una denuncia, y desde que estoy en el área de contravención y el tiempo que esta el Código de Convivencia, nunca he tomado un procedimiento con ese artículo.” La entrevistada evidencia que toma conocimiento de la ley 9283 desde otra legislación, en este caso por el código de convivencia. En tanto, el contenido

de los artículos referidos por ella remite a todo maltrato, hostigamiento e intimidación tanto física, psíquica y económica. Pero no sólo sanciona esta conducta, sino que prevé agravantes cuando exista vínculo familiar, personas víctimas que estén comprendidas entre las edades menor de 18 o mayor de 70 años; la conducta irracional sea por cuestiones de género y por reincidencia en esta figura. En lo expuesto, el presente código dirige su asistencia a víctimas que sufran hechos de VF, ampliando a la intervención a todo hecho cometido en el contexto que no sean considerados delitos. Resulta importante resaltar que la ley de VF (9283), entiende toda situación que configuren delitos además de otras que no estén tipificadas.

Distinta es la experiencia de Josefina, Vicente y Damián. Josefina refiere: *"...lo que hacemos normalmente, si estoy en el 101 es recibir la llamada y comisionar el móvil. En la calle ya directamente se va al domicilio y se invita a la señora a realizar la denuncia, y depende del grado de violencia que sea..."*. Vicente especifica: *"...existe ese protocolo e incluye desde que el policía toma conocimiento hasta el hecho de la intervención...recibís la denuncia de una mujer o un hombre, procedemos con el formulario de violencia familiar"*. Damián relata: *"...el tema de la violencia familiar o de las denuncias conlleva a mucho trabajo el tema, en tomar una denuncia, en un principio era una declaración y se enviaba a la fiscalía y ellos determinaban si había delito o no... hoy en día te exigen llenar un formulario, tomar la declaración, tenés más protocolos a seguir..."*. Los entrevistados reconocen parámetros que están insertos en el accionar policial. Así también identifican los diagramas de flujos que comprenden los Anexos del PAP lo que respecta a la entrada de llamadas de urgencia, a la denuncia que debe efectuar la víctima, actuaciones con las personas agresoras, a la recolección de datos, elementos que compone una denuncia, el discernimiento en la aplicación de la ley para ambos géneros. En tanto advierten en forma genérica a la ley de VF (9283) como el origen y basamento para la ejecución del PAP.

Fabián se caracteriza por poseer antigüedad en la fuerza policial y marca una cronología de tiempo y hechos que describen la evolución en la aplicación de la ley: *"...sí tengo conocimiento de la ley 9283, porque en las épocas anteriores, te hablo de diez años atrás, antes que saliera esta ley, existía también una ley, pero era más leve. Cuando se cometían estos hechos de violencia familiar, lo único que se hacía era fichar, prontuaria y continuaban en libertad. Por eso que las estadísticas anteriormente no eran elevadas con respecto a la violencia familiar, ya que se reconocían como lesiones leves o amenazas. Después que salió esta nueva ley, comenzaron a hacer cursos con respecto a los protocolos, de cómo actuar ante un hecho de violencia. Antes se receptaba la denuncia a la víctima, con certificado médico normalmente como se hace, después se lo citaba al autor del hecho, al victimario, se lo fichaba y pintaba lo dedos, porque esa eran las directivas que daba la fiscalía en ese momento. Antes como que no se daba mucha importancia como se le da ahora. Tal vez antes, pienso que las leyes eran otras, los tiempos eran otros también, existían las violencias familiares, eran tal vez mas que ahora, pero no se daba a conocer mucho, entonces*

ahora tiene mucho conocimiento, es muy público en la actualidad, antes un hecho de violencia familiar la mujer no denunciaba por amenazas o por miedo que le hicieran algo en otros casos, también existían muertes de violencia familiar, pero no se daban a conocer". Damián, marca en tiempos anteriores la inexistencia de unidades judiciales en las comisarías, donde el policía debía instruir las denuncias y otro de mayor grado supervisaba las actuaciones sumariales para ser consultadas al fiscal de turno: "...*las unidades judiciales fueron creadas más que nada para poder gestionar los allanamientos, los casos de violencia familiar, los más graves con la rapidez que necesita el hecho, porque antes se tomaba el hecho y vos consultabas el sumario, tenía que ir a fiscalía y recién venía a los diez días con una directiva, entonces eso te atrasaba antes hechos de violencia o hechos graves de robo calificado, tenías una directiva recién a los diez o quince días, en cambio en la unidad judicial fueron creadas para eso, para que el ayudante fiscal tome la decisión rápido y dar conocimiento a la fiscalía de todo lo sucedido*". Reconoce los mecanismos y estructuras que conlleva la intervención de VF, las formas que adopta el aparato judicial en cuanto a los hechos, la importancia que suponen los cambios producidos hasta el presente. Señala además el cambio cualitativo producido sobre la representación de la Violencia familiar: antes pertenecía al ámbito de lo privado, ahora es de público conocimiento donde interviene el Estado. Las Unidades judiciales han garantizado el acceso directo al sistema de justicia y facilitan las denuncias.

II. Identificar los recursos (técnicos, cognoscitivos, logísticos y humanos) con que cuentan los interventores para aplicar el Protocolo.

- a) Indagar y detectar las consideraciones de los policías respecto a los elementos y los recursos provistos por la institución en cuanto a las necesidades para intervenir en situaciones de VF: capacitaciones sobre el delito de violencia familiar, contenido y procedimientos incluidos en el Protocolo de Actuación Policial
- b) Indagar las características asignadas al aprendizaje de las modalidades de intervención: capacitaciones proporcionadas por la institución y /o adquisición de modalidades de intervención adquiridas por experiencia de pares (Cultura Policial)
- c) Indagar sobre las modalidades de interacción con otras instituciones que participan en las intervenciones en situaciones de VF.

Respecto a este eje temático los entrevistados expresaron:

a)- Indagar y detectar las consideraciones de los policías respecto a los elementos y los recursos provistos por la institución en cuanto a las necesidades para intervenir en situaciones de VF: capacitaciones sobre el delito de violencia familiar, contenido y procedimientos incluidos en el Protocolo de Actuación Policial.

Cristián manifiesta: *“...no he tenido cursos y capacitación de violencia familiar, pero si tengo conocimiento que se sabía dar capacitaciones dentro de las unidades especiales o patrullas...”* Referente a capacitaciones, María expresa: *“...Lo que sé de la ley 9283, es lo que he visto así nomas, no he leído algún tipo de protocolo de actuación, sé de los casos de violencia que existen en violencia familiar, algunos puntos a seguir en los procedimientos, pero nada más, yo lo tomo como cualquier otra comisión”*. Eduardo expone: *“...tengo conocimiento que ha habido unas capacitaciones, pero no he asistido”*. Roberto manifiesta: *“...estuvimos una charla hace un año atrás, como te dije fue algo sobre relieve, vinieron, nos contaron lo que se podía hacer, lo que no, como actuar, mas de ahí no pasó”*. Beatriz en consonancia con Daniel, relata: *“...no me acuerdo haber tenido capacitaciones, las que hemos tenido han sido clases de una hora, de los años que tengo en la policía, la capacitación que necesito para saber en cuanto a un protocolo no lo sé, lo que sé, lo he aprendido por experiencia”*. Es evidente que la entrevistada responsabiliza a la institución de la carencia de conocimiento acerca del tema, la preocupación personal por capacitarse no es un factor que tenga incorporado como propio. En cuanto a los recursos logísticos para la asistencia refiere: *“...en el momento de mucho trabajo, acá en la comisaría de Río Segundo, tenés un móvil ocupado, no hay un móvil dispuesto, disponible para estos casos... entonces tiene que estar esperando la víctima a que sea asistida por un móvil... porque el móvil policial no está, se encuentra trabajando siempre en lo suyo y si puede se llega a la comisaría, siempre tenés que llamarlo y esperar para que asista a una persona, y entre eso no hay médico policial. Mientras tanto la persona sigue sufriendo el maltrato, el estrés generado hasta que puede ir al médico o al hospital, quedando demorado una hora o capaz más y recién le toman la denuncia donde se puede desahogar con alguien preparado”*. Respecto a la capacitación en la formación policial inicial, Pablo se expresa de la misma manera, considera escasa la capacitación en este tema. Solo recuerda un período de formación durante su trayectoria como aspirante, pero no durante su carrera: *“...de violencia de género sí he tenido, pero éramos aspirantes, hablo hace siete años atrás lo cual recuerdo poco y nada, en ese momento estábamos más pendiente de estar quietos, firmes y callados, donde teníamos miedo que nos retara el instructor.”* A partir de lo expuesto es posible establecer relaciones con la descripción de Sirimarco (2009), sobre la formación policial que privilegia los métodos castrenses y militaristas, donde los contenidos teóricos y pedagógicos son escasos. Es igualmente coincidente con lo sostenido por Suárez de Garay (2006) en la categoría de la cultura policial, donde prevalece la apropiación de todas aquellas normas, reglas o procedimientos que no están formalizados, ni escritos en alguna ley pero

que adquieren eficacia institucional, las reglas impuestas por los más veteranos, prevaleciendo la ley del temor, del más fuerte, de lo autoritario y jerárquico. Desde el inicio de la formación policial se concibe a la formación y el entrenamiento basados en la preparación física y psíquica que requiera, según esta perspectiva, atención en la represión del delito, subestimando así todo conocimiento teórico o pedagógico que se incorporen en los planes de estudio. Vicente en cambio, desde su lugar de trabajo afirma y reconoce la inexistencia de un protocolo en manos de sus compañeros: *“...no he visto un protocolo, y el policía en la calle no creo que trabaje con algún protocolo, me parece que ante la duda de un hecho de violencia familiar ellos cargan a la víctima, la llevan a la unidad judicial y nos ponen en conocimiento a nosotros”*. Estas descripciones y relatos caracterizan a la fuerza policial como una institución poco interesada en formar sus recursos humanos en función de las tareas que han de desempeñar como la intervención en VF. Por el contrario, el conocimiento se adquiere en el hacer y compartir experiencia entre compañeros. Otros entrevistados como Carlos, Luis, Damián y Fabián, expresan que la capacitación en violencia familiar no se encuentra dentro de sus intereses personales, ni la consideran un elemento importante y presente, fundamental de intervención en VF. Como factor común entre ellos, podemos señalar que se inclinan por capacitaciones en otras áreas para el ejercicio profesional, significadas positivamente para su desempeño. Muestran interés personal en realizar cursos correspondientes a la guardia de infantería, el ¹⁶E.T.E.R. o bomberos, cursos destinados a los cuerpos especiales dentro de la fuerza. Se observa, entonces, que prevalece ese concepto representativo de la cultura policial relacionada con la persecución de delincuentes propio de la violencia urbana y no implicado en otras atenciones en las que interviene la policía como la VF. Por otra parte, estas representaciones de la función policial se asocian a la masculinidad, que emerge como signo de fortaleza viril al realizar las funciones propias del grupo E.T.E.R. o de Infantería. Por eso Sirimarco (2009) remarca que la identificación del sujeto con la institución implica el apoderamiento de atributos de fortaleza para afrontar todo riesgo presente, como un sujeto masculino.

El posicionamiento expresado por Martín y Josefina es diferente, se interesan por la capacitación y en tener un PAP disponible. Josefina no espera que la institución la obligue a capacitarse, en tanto expresa: *“...yo tengo un protocolo, porque a mí me interesa tenerlo por el curso en jefatura que hice, junto a eso hay charlas, las actuaciones policiales, que completa la acción policial desde que entra el llamado hasta que finaliza con todo, con la finalidad de proteger a la víctima. Yo tengo un protocolo personalmente, el que te dan en la capacitación, y pasa que a veces compañeros me preguntan de cómo tienen que hacer, porque hay chicos nuevos que no han tenido situaciones y*

¹⁶ La policía de provincia de Córdoba está compuesta por distintas áreas y unidades especiales. Una de estas se encuentra el grupo E.T.E.R. (Equipo de Tácticas Especiales Recomendables), caracterizándose como el grupo elite de la fuerza cuyo conocimiento es superior y su entrenamiento es riguroso para la intervención de situaciones especiales.

uno trata de explicarle lo que uno sabe, para cuando les toque no los sorprenda. Sin ir más lejos hace un mes atrás tuve una capacitación de violencia de género y violencia familiar, y ¹⁷botón anti pánico". Fehacientemente la entrevistada demuestra interés en el tema, no sólo personal, sino para expandir los conocimientos hacia sus pares. Refleja contenidos explícitos y teóricos del PAP y muestra satisfacción respecto a su desempeño cuando ha sido requerida por la víctima relatando una experiencia con el llamado de emergencia (101): *"...siempre asisto a capacitaciones cuando me llaman porque más allá que sea del trabajo es porque me gusta el tema. Es increíble tal vez de atender un teléfono como uno puede hacer un montón de cosas que me han pasado y tratado de solucionárselo. Te cuento un caso..., una chica que llamo que tenía el marido afuera, le mande el móvil, todo el tiempo por teléfono, en ningún momento le corte aún hasta cuando llegó el personal policial, y me decía no te quiero cortar, tengo miedo no sé qué va pasar, y le decía va ir el móvil entonces el móvil hizo que se fuera el marido porque no había restricción en ese momento, hacía años que venía padeciendo amenazas de este sujeto padre del hijo menor de la víctima. La asistí, fue a hacer la denuncia y cuando volví a la guardia siguiente vi la denuncia que había hecho, había una medida de restricción y un patrullaje periódico sobre el domicilio de ella, cosa que hacía años que no hacía la denuncia porque no sabía qué hacer ni cómo hacer.... Y el procedimiento pasó todo por el 101, le di todas las posibilidades a su favor, que no tenía idea, el hecho era amenazas, y venía años que el tipo se le aparecía y la amenazaba, y le decía cosas a los hijos que la madre hacía pero había una violencia psicológica a los chicos y a ella".* La entrevistada representa sus acciones en correspondencia con el Anexo II (Instructivo N°1) del PAP, sobre la atención de víctimas de violencia familiar mediante comunicación telefónica. No sólo caracteriza el valor de la llamada telefónica, identifica el hecho, lo categoriza, y establece la forma en que debe ser abordado. Es capaz de intervenir de manera protectora, al no perder contacto con la víctima hasta ser asistida, realiza la recopilación de datos e información necesaria para intervenir y resolver la situación a favor de la víctima. Paralelamente reconoce que hay un dinamismo en cada situación, que hay diferencias entre los hechos suscitados, y que todos deben ser atendidos en base a la normativa vigente. Detecta con profesionalidad las herramientas y contenidos que garantizan los derechos que la ley reconoce a las víctimas a través del PAP: *"...El protocolo nos dice que debemos hacerle conocer a la víctima los recursos que tiene a su favor y que tiene a su disposición".*

Martin expresa: *"...he tenido entrenamiento y capacitaciones de la institución, también he dado charlas del tema de violencia en lo que es la actuación, el actor de la primera intervención, cómo se debe actuar en esos casos, esperar la colaboración, no ser los generadores de más violencia, el*

¹⁷ El botón antipánico es un dispositivo electrónico similar a las características de un teléfono celular, lo cual se conecta directamente con la central de comunicaciones (101) y es monitoreado mediante un sistema de rastreo GPS. El mismo es otorgado a víctimas de mayores riesgos en situaciones de violencia familiar o género.

resguardo a menores...” Este participante muestra la manera en que la experiencia y los conocimientos adquiridos se transfieren al grupo de pares: realiza un curso y luego prepara una charla, intenta transferir sus conocimientos a subordinados mediante directivas para la intervención policial.

Respecto a este eje temático los entrevistados expresaron:

b)- Indagar las características asignadas al aprendizaje de las modalidades de intervención: capacitaciones proporcionadas por la institución y /o adquisición de modalidades de intervención adquiridas por experiencia de pares (Cultura Policial)

Cristian refiere a las modalidades de intervención con la víctima: *“...la asistencia temprana es primordial para el desarrollo del proceso y que esa persona se pueda sanar o mayormente reencaminar en una vida normal”*. La categoría **“sanar y reencaminar”**, es utilizada por el entrevistado para valorizar la importancia de la primera intervención, y describe su accionar: *“...primeramente interviene personal policial, donde la contención es dada desde el personal femenino a la víctima mujer y personal masculino al varón que en casos generales es el agresor. La mujer policía entrevista a la víctima para que no se guarde nada, porque el primer contacto con la persona es muy importante”*. El entrevistado orienta su intervención teniendo en cuenta el género, priorizando a la víctima mujer a través de mecanismos empáticos con personal femenino, y viceversa con el posible agresor. Esta modalidad de intervenir expone su incapacidad de entrevistar y aplicar conocimientos específicos en la atención de víctimas de violencia familiar, puesto que apela solamente a mecanismos de identificación por el género del interventor y los actores protagonistas de la situación de violencia. Desde otra perspectiva explica: *“... el protocolo no está en manos de cada personal policial. Además, no hay charlas, clases, cursos, para que lo conozcamos con profundidad. Por eso en la práctica al no saber del protocolo lo tomás como algo normal no conocerlo, entonces, así desconocemos directivas específicas de lo que debemos hacer...”* El participante demuestra la falta de conocimiento del PAP y de contenidos fundamentales de la ley 9283, por lo tanto, no admite la importancia y responsabilidad de los hechos VF, lo cual induce al entrevistado a calificar esa situación de desconocimiento como normal.

María narra la capacitación adquirida desde la institución: *“... yo la última vez que ascendí, que fue hace unos años atrás, no me acuerdo si han hablado específicamente de violencia familiar, todo es netamente policial a la delincuencia”*. Sabe identificar las fases intervinientes: *“...primero entra el llamado, estamos designados por lugar en la calle y asistimos al lugar donde está la víctima”*. Las modalidades de intervención están dirigida a la víctima: *“...lo que hago, lo realizo desde mi punto*

de vista y lo que sale, o lo que me sale en el momento, porque no todas las comisiones son iguales". La carencia de conocimiento expone la realidad de que este funcionario interviene al azar o apelando a la discrecionalidad ("*lo que le sale*"), debido que desconoce cuáles son las normativas a seguir. En sus expresiones se reconoce una representación, al parecer compartida en la institución, donde la Violencia Familiar no es un delito, y por lo tanto no integra el universo de lo "netamente policial".

Eduardo sostiene el mismo relato que la anterior entrevistada, expresando: "*... no todos los casos son iguales...trato de hacer lo mejor posible*". Roberto hace referencia desde que entra el llamado al 101 hasta que el móvil es comisionado al lugar del hecho. Daniel, al igual que los anteriores tiene incorporado la misma metodología de intervención para la comisión de un hecho, pero a diferencia de los demás, opina que los hechos de VF debería ser abordado por grupos especiales: "*...a mi parecer, ya que la policía se ocupa de tantas cosas en la calle, debería haber un grupo especializado como lo es el grupo infantería, bomberos dentro de la policía para que atienda estos casos específicos*". Sus expresiones manifiestan desinterés con el compromiso institucional y la función que le asiste. Es evidente que posee internalizado un modelo policial que atiende sólo la delincuencia, entendida como los hechos inherentes a la violencia urbana: robos, delitos contra la propiedad, entre otros. Beatriz demuestra su conocimiento de esta manera: "*...por ejemplo llega una mujer que el marido la golpeó, se le pregunta si está lesionada y se la manda a hacer un certificado médico para que gane tiempo, y luego se encarga la unidad judicial y los sumariantes de esa área. Yo lo voy haciendo como me sale a mí, de atender, de tranquilizar, no como un protocolo, sino como persona... una contención personal, porque a veces vienen llorando o histéricas, lesionadas y no sabes que hacer*". Esta entrevistada no asume ni adopta una modalidad esquematizada y formalizada de trabajo como supone el uso del PAP. Muestra escaso conocimiento del PAP y la aplicación de contenidos se basan en su experiencia en la atención del (101), pues esta área ha sido uno de sus destinos: "*...cuando entraba un llamado trataba de calmarla, trataba de sacarle los mayores datos posibles, como un accidente, o delincuentes adentro de un domicilio. Entonces trataba de clamarla y a la vez comisionar la patrulla, lo hacía tranquila para que no se pongan loco mis compañeros de calle, porque depende mucho como uno transmite la información por la radio, porque si por ahí uno les habla nervioso, el móvil también lo hace de la misma forma. Es muy importante cómo el operador lo habla y habla a la víctima, es indispensable sacarle los mayores datos, tranquilizar a la misma*". Asume personalmente que no ha adquirido conocimientos en forma sistemática, como muchos de sus compañeros, la misma se formó a través de la experiencia transmitida por otros a partir de un conocimiento práctico: "*...he aprendido de algún oficial, sub oficial con experiencia de ellos, porque a lo mejor ellos tampoco han sido muy bien formados y desde la experiencia han aprendido... también he visto a mis superiores, de cómo actuaban y en base a eso he ido aprendiendo sacando información y saber*

cómo accionar". Lo que la entrevistada retrata es la puesta en acción y lo que denominamos "cultura policial". Tal como lo plantea Suarez de Garay (2006) en este mecanismo rige la lealtad, identificación y sentimiento de pertenencia hacia el otro (un par o superior). En esta relación se reproduce un lenguaje, una conducta y unas reglas, que son propias del individuo policial, que corren al margen de la ley y se hacen propias en otros individuos a través de la reproducción de acciones. La misma perspectiva posee Pablo: "...*siempre nos apoyamos en la dupla...y la capacitación que nos ha dado la policía ha sido con la fiscalía a través de charlas que no te dejan nada claro*". Este entrevistado utiliza ese código lingüístico propio de la jerga policial: la dupla es su compañero que lo acompaña en los procedimientos o la unidad móvil. Es pertinente subrayar un trabajo final de grado de Barcelona referente a la "cultura policial y la policía de proximidad". Rodríguez Beitia (2017) sostiene respecto a la cultura policial:

Este conjunto de valores compartidos, adquiridos mediante la socialización profesional, a su vez deriva en el desarrollo de prácticas comunes entre los agentes, teniendo a una cierta automatización de las respuestas. Así los funcionarios policiales asumen como propios los principios ocupacionales que les han sido transmitidos, que pasan a jugar un rol fundamental en la predicción de sus actuaciones. (p.5)

De igual modo pasa con Martín, Carlos, Luis y Fabián, el común denominador entre ellos es el apoyo del compañero más antiguo. Es él quien posee experiencia en "la calle", y suponen que sus conocimientos tienen la misma validez que un conocimiento teórico, necesario para las situaciones que deben atravesar. En cuanto a las modalidades de intervención, existen similitudes entre ellos y expresan respuestas similares a las de Pablo: "...*en la asistencia a las personas, lo hacemos a pulmón, todo se va aprendiendo el día a día, si tenés alguna duda lo consultás de inmediato a tu compañero, siempre hay una opinión fuerte que no te hace dudar y lográs que puedas proceder bien, te puedo decir que la calle es una escuela*". Carlos no tiene opciones debido a su antigüedad en la fuerza (dos años). Las capacitaciones adquiridas se limitan al Centro de Formación de la Escuela de Agentes. Luis posee la misma modalidad de trabajo que Fabián, es decir, en la intervención de víctimas o procedimientos de violencia familiar, resaltan la contención hacia la persona siendo una prioridad dar conocimiento al área judicial de un hecho. Ante lo expuesto resulta subrayar que la carencia de conocimientos en los contenidos de la ley (9283) y el PAP, prevalece un indicador negativo en la ejecución de las prácticas, ya que, ante la duda de incurrir un incumplimiento de las funciones que le asisten, traslada la totalidad de la situación al área judicial; en tanto Luis dice: "...*te llegás a la unidad judicial, le decís que la señora no quiso denunciar, entonces por las dudas que pase algo, ya está asentado en un sumario*". Es evidente la ausencia de recursos profesionales y compromiso en el abordaje.

Entre las diferentes motivacionales para solicitar asistencia, se destaca los relatos de Josefina y Damián. El segundo, diferencia quienes son los que denuncian generalmente: *"...por lo general se da más casos de mujeres que denuncian cuando vas a la asistencia de violencia de género ... Lo que se hace, tratando de cumplimentar todo el marco legal, y si hay lesiones, si son amenazas solamente, ver las lesiones si son promovibles de instancia privada, si la gente quiere o no promover la acción, ... más allá de eso, por lo general lo mismo los trasladamos a la dependencia y ellos ahí dicen si quieren o no promover la acción penal, y en las amenazas también, y si se procede en flagrancia y uno está ahí cuando la otra persona la amenaza inmediatamente tenés que proceder lo mismo y en tu declaración decís lo que paso en ese momento"*. Se detecta que este policía hace uso de la ficha de valoración de riesgo, descrita en el PAP y derivada de la Ley. El usar la ficha valoración de riesgo conduce al funcionario a recabar información en el lugar acerca de antecedentes de hechos violencia proporcionando información inmediata a los órganos judiciales. Además, muestra conocimiento del abordaje con los victimarios en caso de flagrancia. Como indica el PAP en su Anexo II (Instructivo N° 2) de la asistencia a víctimas. Aunque identifica lesiones características que etiquetan a la violencia, posee ciertos conocimientos acerca de la asistencia de víctimas Respecto a Josefina, refuerza sus conocimientos bajo conocimientos teóricos: *"... la capacitación es fundamental en el tema de violencia familiar, mi caso particular me preocupo por aprender y preguntar, y no me quedo con lo que me digan aunque sea de un jefe, porque mi postura es que si sabés, podés actuar con seguridad y seguro que no te vas a equivocar, ya si estás dudando ajustate a las consecuencias"*. Es perceptible el poder de decisión que posee esta mujer policía, por tratarse de una institución jerárquicamente marcada y siendo un sub oficial no encuentra impedimento en cuestionar con su conocimiento lo sostenido por otros funcionarios de grados superiores, ya que posee la convicción de tener un buen entrenamiento en la materia.

A partir de las expresiones de los entrevistados se puede decir que la variabilidad en sus intervenciones no depende necesariamente de las particularidades de cada situación, sino más bien de decisiones personales basadas en su propio parecer o entendimiento y de la diversidad de sus trayectorias de formación en VF, no en todos los casos están sujetas a un procedimiento formalizado como lo es un protocolo.

Respecto a este eje temático los entrevistados expresaron:

c)- Indagar sobre las modalidades de interacción con otras instituciones que participan en las intervenciones en situaciones de VF.

En este análisis, genéricamente los entrevistados reconocen a instituciones y organismos que participan en la prevención y asistencia de la violencia de género y que pueden interactuar entre ellas: Fiscalía, Unidad Judicial, instituciones de Salud, ¹⁸SENAF, Unidad Judicial de la Mujer (Polo de la Mujer). Respecto a estas relaciones interinstitucionales Cristian contextualiza: “... *no he tenido complicaciones con otros organismos, como la salud que es generalmente donde se lleva a la víctima al hospital para la constatación de lesiones en caso de violencia física, para luego entregar todo en la unidad judicial*”. Respecto al mismo tema, María expresa: “... *las veces que me ha tocado actuar en violencia familiar, no he tenido problema ya sea de la institución, al llevarlo al ámbito de la salud tampoco, y en la unidad judicial tampoco. Siempre han terminado bien los procedimientos que me han tocado*”. Daniel, desde su experiencia, apunta a la institución con la que interactúa en los casos de violencia de género y familiar: “...*el SENAF trata el tema de menores, es más complicado cuando hay un menor de por medio, los conflictos no sólo se dan entre marido y mujer, he visto conflictos entre madre e hijo, un niño de 16 totalmente rebelde, ... no tuve complicación en el SENAF, lo que si ellos se hacen cargo y no sé cómo seguirá el proceso, el tema que al conflicto lo hacen cesar, pero no lo siguen, no tienen los recursos o no ponen especialistas dedicados a éstos como psicólogos, ...el tema es, que seguir viendo al mismo menor haciendo lo mismo al día siguiente o la semana posterior, viendo que la madre sigue sufriendo de lo mismo, entonces al tener ese tipo de conflicto lo derivamos de vuelta al SENAF, pero éstos tienen ciertas falencias que escapa de nuestra competencia, y no ves una solución*”. Este policía reconoce una de las instituciones a la que se informan los hechos, refiere a los menores porque dicha secretaría atiende los casos específicos en la niñez, adolescencia y familiar, pero el conocimiento que posee no es exclusivo por haber dado lectura al PAP, siendo que su Instructivo N° 2 aborda las cuestiones de “NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES” a partir de lo dispuesto en la Ley 26.061 encuadrada a la “Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescente”. En su artículo 1° explicita la protección integral de niños y niñas en la República Argentina, reconocidos dentro del ordenamiento jurídico y tratados internacionales. En el plexo garantiza que no se violen derechos fundamentales del disfrute pleno y efectivo de las personas hasta los dieciocho años de edad garantizando el derecho a ser escuchado ante toda situación que se suscite. Por otra parte, Beatriz funda su experiencia en la asistencia en el área de la salud, detectando ciertas falencias: “...*con el que podés llegar a renegar es con el médico del hospital porque tenés que esperar que te asista, porque tiene gente esperando y siempre hay un médico que no te colabora con todas las pilas, las ganas, hay algunos que te dicen que no le puede hacer una constancia de la violencia física, entonces tenés que ir renegando, ir y venir con la víctima...*” La funcionaria es coherente y sabe reconocer cuando la víctima necesita asistencia sanitaria. Sin

¹⁸ SENAF: “secretaría de la Niñez, Adolescencia y Familia”. Este organismo atiende cuestiones que se ven involucrados menores de edad, en el contexto familiar como víctimas o participe de hechos delictivos, contravencionales y situación de riesgo.

embargo, no significa ese “ir y venir” con la víctima como un proceso de victimización secundaria, es decir un nuevo perjuicio ocasionado por las instituciones del Estado cuando no atiende la necesidad de las víctimas; tal como lo señala Fernández Gonçalves (2011) respecto de las victimizaciones que producen las instituciones. Además, se puede concatenar con el estudio realizado por la Universidad de Huelva en cuanto a la importancia de la primera intervención policial considerado un elemento prioritario. En esta primera línea, la institución, muestra su capacidad mediante la profesionalidad con que se desempeñan sus integrantes, el resultado es que la imagen de la institución policial se construye a partir de estas intervenciones y crea parámetros directamente proporcionales, es decir, a una imagen positiva de la institución /es, la confianza de las víctimas se eleva, generándose una demanda aún mayor de asistencia a la institución.

Las dificultades en las interacciones entre instituciones, en este caso entre la policial y la judicial, son descritas por Martín: “... he tenido realmente problema con la parte judicial, por ejemplo trabajando en Villa María había que tomarle testimonio a una víctima de violencia, porque de eso surgía un allanamiento para dar con un arma de fuego y me dieron vueltas hasta que la prueba se perdió, tanta burocracia de por medio no pudimos concluir con el procedimiento y lograr secuestrar el arma con que habían amenazado a la víctima...” Este relato representa una variable de suma importancia, concerniente al elemento de prueba de un hecho específico, el cual se pierde por carecer de estrategias de coordinación entre las instituciones. Estas acciones repercuten en la respuesta favorable al que tiene derecho la víctima.

Vicente desarrolla sus experiencias con el área judicial como institución y/o organismo que atiende los hechos de VF: “... no he tenido mucho contacto directo con un nosocomio de salud que es lo primero que se hace al momento que la víctima está lesionada, lo que si he realizado búsqueda de informes o historias clínicas en hospitales o dispensarios para que sean incorporado a una causa, pero todo esto se solicita mediante oficio”. Carlos, sostiene que la prioridad en la asistencia a víctimas es la detección de lesiones sean visibles o no, por lo tanto, asocia esta dinámica con un centro de salud: “...cuando llegás al hospital con una víctima de violencia familiar le dan prioridad a la policía. En el caso de que lleguemos a la comisaría, tratamos de quedarnos con ella tipo consigna policial por las dudas que venga la pareja y que le ejerza algún tipo de violencia, hasta que sea atendida, y después se verá que se hará con ella”. De acuerdo a su vasta experiencia es notable como identifica al área de salud como complemento en la asistencia, sin embargo, no reconoce el contenido teórico del Anexo II (Instructivo N° 2) del PAP referente al traslado a un centro hospitalario o médico, donde la valoración que realiza el personal policial incumbe tanto para lesiones visibles, como para cuando exista sospecha que las hay y se fijan parámetros para trasladar a la persona. Damián reconoce al sector salud como el organismo que paralelamente

conjuga criterios con el tribunal de justicia y violencia familiar atender a la víctima con celeridad: *“...si vos le decís que es una víctima de violencia familiar inmediatamente ellos los atienden, no te hacen ningún problema, te hacen pasar en una atención aparte”*. Luis y Fabián mantienen internalizado que el contexto de salud es fundamental en la asistencia, no sólo para la constatación de lesiones, sino también desde el aspecto psicológico, señalan la asistencia en salud mental como deficiente. Fabián responde: *“... Cuando hacés ver a la víctima en el hospital sólo le observan lo que se ve superficialmente, porque se necesita un certificado médico para que la víctima pueda seguir con el proceso de la denuncia, pero no hay un apoyo psicológico en el momento ni en el hospital o la comisaria”*. Es meritorio subrayar lo expuesto por Josefina : *“... acá con la salud, por ahí no la quieren atender porque siempre es la misma persona que va, infinidades de respuestas ilógicas que no tienen nada que ver recibís... por ahí va la víctima sola y no quiere que la traslade el móvil y la esperamos en la dependencia, porque va acompañada con otro familiar, y hasta que no esté personal policial no la quieren atender, por ahí van sin hacer la denuncia y van por una lesión que sufrió y ni siquiera llamó al 101, y ahí te llaman del hospital que hay una persona que sufrió violencia familiar, que si no va el móvil no la van a asistir,.... la víctima tiene ese concepto, sino me quieren atender no vale la pena y se va, y esta sufre otro tipo de violencia que es en la parte asistencial de la salud, entonces si estos no la atienden, y nosotros como policías no nos enteramos, obviamente que la fiscalía no va tomar conocimiento y no se van a poder hacer las actuaciones”*. La Revista Digital de Medicina Psicosomática y Psicoterapia relacionado a Violencia de Género y Victimización Secundaria considera a la victimización secundaria como el daño en sus aspectos psicológicos y patrimoniales que sufre la víctima por la falta adecuada de atención e información del sistema de la justicia. En este caso se da entre la víctima y la institución de salud. Además, las reticencias en la atención por parte de las instituciones representativas del estado colaboran a conformar una representación de los hechos de VF como poco importantes según la víctima, pues no merece el tiempo de las instituciones. Así mismo, Landrove Díaz (1998), sostiene: *“en contacto con la administración de justicia o la policía, las víctimas experimentan muchas veces el sentimiento de estar perdiendo el tiempo o malgastando su dinero”* (p.11). Sin embargo, es notable que el policía no aluda a conceptos, como víctimas secundarias, violencia institucional y re victimización, evidenciando no haber consultado contenidos relacionado al tema, no sólo al PAP, sino todo lo relacionado a violencia familiar y de género. En el mismo sentido, Naciones Unidas (2010) en los “Principios Básicos de Justicia para Víctimas de Delitos y Abuso de Poder”, presenta a la policía como institución considerada la primera línea de actuación y nexo con el sistema penal. El Instructivo N° 2 del PAP insiste en que el policía es el encargado de valorar las situaciones que le sean asignadas, a partir de lo cual se evaluará la necesidad o no, de intervención inmediata de equipos especializados como médicos o psicólogos. Aunque su intervención es posterior a los hechos significa un aporte a la prevención,

gracias a la intermediación con otras instituciones de salud (médicas o de salud mental). La intervención policial puede significar el inicio de un proceso asistencial que posibilita a la víctima apropiarse de herramientas terapéuticas para afrontar las situaciones de violencia familiar.

III. Reconocer las principales limitaciones, dificultades, inconvenientes teóricos y prácticos, que adquiere la implementación del Protocolo de actuación policial desde el punto de vista de los interventores.

- a)- Dilucidar si hay un protocolo en cada móvil, comisaría o central de radio de comunicaciones.
- b)- Indagar en cuanto al entrenamiento, capacitación, cursos que haya recibido acerca del PAP.
- c)- Reconocer si hay ciertas dificultades en la aplicación del PAP, si propone cambios a implementar al mismo.

Respecto a este eje temático los entrevistados expresaron:

- a) Dilucidar si hay un protocolo en cada móvil, comisaría o central de radio de comunicaciones.

Cristián da signos de no haber atravesado la lectura directa con un PAP en una dependencia, evidencia sus acciones mediante consultas en la unidad judicial más cercana a la comisaría: *“...no he tenido ni he visto un protocolo, todo procedimiento se consulta en la Unidad Judicial, donde va siguiendo los pasos y siguiendo directivas que te dan”*. María, Eduardo, Roberto y Daniel mantienen similar postura con respecto a Cristian, manifiestan no encontrarse capacitados referente a la intervención en VF, consecuentemente esto deriva en la necesidad de acudir a consultas permanentes al ámbito judicial con el objeto de dilucidar procedimientos. El adquirir conocimientos someros, motiva que el primer interventor se encuentre carente de herramientas para resolver situaciones obvias inherentes a su función, por lo tanto Daniel ejemplifica la situación de esta manera: *“...me ha pasado que he consultado a la parte judicial y no he tenido un protocolo, normalmente eso se hace rápido, en el sentido que al conflicto hay que pararlo rápido, no podés sentarte a ver un protocolo porque te sale al instante y es tu actuar, tu proceder para parar primero el conflicto. Con respecto a las capacitaciones lo que es violencia familiar no he recibido, he tenido otro tipo de entrenamiento, el tema de violencia familiar es mucho más complicado, porque hay muchos pasos, en la calle estamos acostumbrados a tratar con la delincuencia.”* En esta expresión, el policía revela actitudes de disociación en sus funciones, interpretando que la institución sólo se encuentra para abordar hechos relacionados a la delincuencia y la violencia familiar no se encuentra configurado como delito, o lo que es lo mismo que la VF debe ser atendida

por otro organismo. Consecuentemente nos remitimos al articulado 3º de la ley 9283 de VF, que entiende como violencia todos los actos como omisión, abuso dirigido a dominar, controlar o agredir en todos los aspectos y restringir la libertad de una persona, y todas aquellas acciones que no sean considerados delitos. Por lo tanto, es posible decir que no demuestra visibilizar o reconocer estos hechos como un delito que motiva su intervención como policía. Así mismo responsabiliza sus ineficaces acciones en la intervención por no poseer un PAP de consulta, cuando el conocimiento debe ser propio del policía para dar la respuesta inmediata. Por otro lado, Beatriz en su paso por en el 101 (central de comunicaciones), refleja en su relato no haber acudido en consulta alguna al PAP: *“...por ejemplo vecinos que han llamado al 101 y que te decían que estaban golpeando una criatura, donde se escuchaban gritos, entonces se comisionaba un móvil,...le decía a este vecino que se fijara si podía seguir observando algo más por lo tanto se le decía que estaba llegando el móvil y después se entregaba el procedimiento, pero en ese momento no tenía un protocolo en mi mano para saber qué hacer en estos casos, lo hacía desde mi punto de vista y que saliera bien”*. Lo antes expuesto indica que la funcionaria no ha tenido contacto con contenidos teóricos acerca del PAP, todo accionar se encuentra sustentado en el sentido común y la cultura policial para las intervenciones. En forma similar se expresan Pablo, Vicente, Carlos, Luis y Fabián, estos funcionarios dicen no han tenido en mano un protocolo de consulta a los fines de desempeñar sus funciones, toda ejecución de las prácticas ha sido en base a la experiencia del compañero, al apoyo del área judicial, exponiendo la realidad de que su accionar depende de la propia iniciativa para tomar decisiones y no necesariamente adecuadas a un marco legal. Para interpretar estas acciones, es conveniente recurrir al concepto de autonomía policial y/o discrecionalidad propuesto por Monjardet (2010) quien afirma la existencia de discrecionalidad policial en las intervenciones. Refiere a la aptitud que posee el agente policial en actuar con libertad y discernimiento al momento de decidir en el campo situacional. En tanto Bayley (2011) asocia este tema en situaciones diversas, como ilegalidades en las decisiones adoptadas, abuso de autoridad, arbitrariedad en situaciones complejas. El adoptar decisiones de esta forma, deriva en la transgresión de leyes, lo cual es el resultado en aplicar un discernimiento funcional no acorde o en semejanza con la teoría y los requerimientos legales.

Del mismo modo, Damián afirma no haber visto un PAP en las dependencias que prestó servicio, pero es pertinente citar su relato porque refiere a una característica propia de la violencia de género: *“... el protocolo no está en los móviles, suelen llevar el código de convivencia porque hay unos de los artículos que habla sobre la violencia familiar y hechos que no configure delito, ya que dentro del código está especificando o tipificando una acción parecida. Entonces nadie lo tiene, tampoco en los móviles, por lo menos en la guardia y en la patrulla no lo tienen, y la asistencia por lo general siempre hablamos de mujeres porque se da más casos que denuncian”*.

Josefina es contundente al momento de describir la provisión de un PAP en su lugar de trabajo, su testimonio es relevante porque demuestra una formación profesional fruto de su interés y preocupación personal en cuestiones de violencia familiar y género. Utiliza el PAP como medio de consulta permanente. El ser peculiar es este aspecto, la dota de conocimiento y profesionalismo por la capacitación adquirida no sólo en los centros de formación, sino durante su carrera: *“...cuando estaba en el 101, yo tenía mi protocolo, pero porque yo me preocupaba, no porque la institución me obligaba, porque cuando me capacite sabía que tenía seguir pasos en la atención de víctimas de llamados telefónicos, y como te dije anteriormente, me gusta orientar a mis compañeros si llegaran a tener alguna duda”*. El conocimiento adoptado por Josefina se aplica en cada situación que ha desempeñado sus funciones relacionadas a VF. Sabe hacer uso adecuado y racional de los recursos tanto humanos como logísticos. En cuanto a la atención del 101, busca alternativas y se asesora con respecto al abordaje procediendo con profesionalidad en su función. Es pertinente articular lo expuesto por Bayley (2011) referido a la atención telefónica de urgencia por personal policial. En esta investigación se basó en la recolección de datos de operadores telefónicos de las fuerzas policiales de todo el mundo, ya que las entrevistas daban como resultante la aceptación del personal en haber omitido solicitudes de la ciudadanía a la central de comunicaciones debido a la fatiga que padecían los mismos. Esto posibilitó dilucidar que la minimización de casos en hechos de problemas domésticos componía una de las omisiones, ocasionando que las decisiones adoptadas por los funcionarios conducían al incumplimiento de sus deberes.

Respecto a este eje temático los entrevistados expresaron:

b)- Indagar en cuanto al entrenamiento, capacitación, cursos que haya recibido acerca del PAP.

Cristian afirma haber adquirido conocimientos en rescate en la división Bomberos, sobre procedimientos policiales, el antiguo Código de Faltas (ley 8431) y el vigente Código de Convivencia (ley 10.326): *“...no tuve capacitación del protocolo en sí, hubo charlas muy rápidas con respecto a violencia familiar, donde al final te hacían firmar la concurrencia”*. María no refiere a la capacitación específica del PAP, sino a la adquisición de conocimientos en el botón anti pánico: *“... una vez me notificaron que debía concurrir a una charla del botón, me gusto, estuvo bueno, pero de ahí en más no fui más a una capacitación de violencia familiar”*. Eduardo reconoce haber sido informado para recibir instrucción en la materia: *“...me notificaron para una charla de violencia y creo que fue del protocolo, y no fui porque tenía una adicional ese día”*. Respecto a la formación que le pueda proveer la institución, Eduardo considera el PAP un elemento secundario como herramienta de trabajo y aplicación en la intervención. Roberto mantiene la misma postura que Eduardo, con la diferencia que éste, fue seleccionado para asistir a capacitaciones y debido a la

recarga horaria después de la guardia de veinticuatro horas, reconoce no haber asistido: *“...recuerdo que me notificaron por escrito para una charla con la gente de la fiscalía y unidad judicial, pero era saliente de guardia, y no daba más del cansancio”*. Daniel expresa de forma transparente la significación que tiene para algunos policías los procesos de capacitación: *“...nosotros estamos para proceder en todo, la institución nos respalda, estamos para recibir órdenes, y si te capacitaste alguna vez... perfecto..., la calle te hace la capacitación, la misma práctica, y la institución te da cierto apoyo de eso,... Nosotros recibimos órdenes y la debemos cumplir, tenemos que adaptarnos a esas órdenes, quieras o no te acostumbres, y si te gusta bárbaro, vos lo hacés bien y sino como salga, es cuestión de adaptación”*. Este entrevistado prioriza en la dinámica de las intervenciones la subordinación y la sumisión, lo que resulta en cierta desidia en la intervención dejando al azar los resultados. Se percibe desde su relato que le molesta darles tanta importancia a los hechos de violencia familiar: *“...hay mucha inseguridad hoy en día en esta sociedad como para estar atendiendo violencia familiar, tendría que hacerse para el tema exclusivo de esta violencia otro cuerpo.... muchas veces se desatiende el tema de la seguridad por estar con el tema de la violencia familiar...”* Beatriz alude a la ausencia de formación en el tema: *“... la otra vez tuvimos una reunión donde se iban a tratar todo tipo dudas en la comisaría, y a mí me interesa tratar el tema de violencia familiar, pero lo que le interesa a mi jefe son los detenidos, el cuidado, la custodia, que no se fuguen, entonces te capacitan en eso y no lo que realmente es importante también la violencia familiar”*. Pablo, Martín y Fabián en sintonía, sólo recibieron instrucciones referentes a la ley 9283 de violencia familiar desde su promulgación (año 2006), en cuanto al PAP niegan haber tenido capacitación. Fabián relata: *“...nunca escuche que desde que está el protocolo se sentaran a enseñarnos como se usa el protocolo, cuáles son sus objetivos, cuáles son sus consecuencias por no implementarlo”*. Carlos reconoció no profundizar en referencia al PAP, según su perspectiva personal capacitarse en violencia familiar no forma parte de sus intereses profesionales y carrera policial. En cambio, sí refleja intereses agudos y significados como “netamente policiales”, como, por ejemplo, pertenecer a cuerpos especiales, a divisiones o áreas en la represión de la delincuencia, cuerpos elite o comando: *“... si me dieran a elegir en poder hacer una capacitación, haría el de guardia infantería o del ¹⁹C.A.P., pero como soy moderno no me han autorizado”*. Por tratarse de una institución piramidalmente organizada, el ser “moderno” significa poseer poco tiempo y escasa experiencia en la fuerza, esto genera la exclusión a la hora de tomar decisiones y desventajas en las posibilidades de acceder a capacitaciones de toda índole, esta modalidad se encuentra instalada dentro de la cultura institucional.

¹⁹ Entre los modelos policiales que se han ido implementando mediante las políticas públicas en seguridad, surge el C.A.P (Comando de Acción Preventiva), que concierne a un cuerpo destinado a la prevención mediante las patrullas en las calles. Así mismo se dictan cursos internos a personal policial con la obtención de certificados de participación y capacitación.

En referencia a este eje, es evidente que los policías no advierten importancia o interés en tratar el fenómeno de la violencia familiar como hechos incluidos en las actuaciones policiales. Ni la institución crea un contexto facilitador para la profesionalización, las actividades de formación se superponen a los horarios laborales o las exceden. Definir procesos de instrucción en una materia como “charlas” también denota la invisibilización del problema de VF como un delito de consecuencias importantes para las víctimas ya que puede implicar hasta su muerte. Más aun, para uno de los entrevistados la VF no forma parte del campo de la seguridad.

Vicente específicamente no asistió a capacitaciones del PAP, pero desde su lugar de trabajo en el área judicial, se capacitó respecto a modelos de actas y formatos de denuncias, abordajes a la víctima, entrevistas después de la intervención: *“... una instrucción con respecto al protocolo desconozco haber tenido, lo que sí puedo decirte que en toda unidad judicial bajan línea del formato y las modalidades que tenés que tomar en la denuncia haciéndolo en formulario. Ese formulario es completo, porque le preguntás de todo a la víctima para que quede plasmado en el sumario”*. La capacitación de este policía, no refleja conocimientos plenos respecto al PAP donde también se incluyen modelos de actas, y medidas cautelares (Instructivo N°3), el pertenecer a un área judicial y muestra proclive en responder a su lugar de trabajo. En tanto, desconoce las herramientas que proporcionan el PAP, sus objetivos y la razón de usar un protocolo, incluido sus formularios.

Damián, desde su perspectiva refiere que la capacitación del PAP se da por sabida por los policías. Al respecto, existen recordatorios en documentos internos de la institución donde enfatizan el abordaje y el ahínco que se debe poner en las cuestiones de VF. Así mismo dice: *“...se hace hincapié justamente por este tema, a veces uno dice bueno me llego al lugar, la persona no quiere denunciar y me voy... ahora se ha bajado directivas específicas a todo el personal que al llegar a todos estos hechos y para evitar que la situación pase a mayores y que se genere más problema, se ha establecido esta forma de trabajo o protocolos, entonces si la víctima no quiere denunciar, que tome participación la parte judicial y que no quede en nosotros. Se la traslada para ver si promueve la acción penal y no dejar así nomás como que nosotros decidimos si era viable que se tome otra medida, entonces se debe participar, porque si bien las medidas las dicta el poder judicial, pues en la calle las tenemos que hacer cumplir nosotros”*. Con una apreciación profesional, Damián tiene internalizado lo que se debe hacer en casos específicos dando participación a la justicia, así también de los recursos que tiene a su disposición la víctima, el entrevistado trabaja en concordancia con los Anexos e Instructivos del PAP. Josefina, en afinidad con el anterior entrevistado, admite haber presenciado capacitaciones exclusivamente del PAP. Relata: *“...por lo general se hacen capacitaciones en jefatura de policía y las dicta personal del área judicial o a veces del área personal de jefatura que son capacitadores con respecto a la*

violencia de género, y ahí te toca todo el tema del protocolo y todo lo que va surgiendo nuevo". Es posible articular lo sostenido por Velázquez (2012), señalando las complejidades de las familias actuales, donde exige una intervención de trabajo profesional, por lo tanto, para enfrentar la problemática se necesita una base teórica- técnica unida por un equipo de trabajo y con carácter asistencial y preventivo.

Entre las capacitaciones adquiridas por Josefina, es interesante resaltar su formación en la recepción de llamadas telefónicas, aspecto también descrito en el PAP : *"...en el primer momento el operador no pierde comunicación con la víctima, es lo mismo que con el botón anti pánico, siempre hay que tratar de sacar un número de teléfono, tenemos identificadores de llamada en el 101 pero por ahí están sin pilas o no funcionan, o se cruza la línea, entonces se mantiene la comunicación por lo menos hasta que llegue el móvil al lugar, si o si se mantiene la comunicación, uno nota en el llamado que gravedad tiene la violencia. También en el momento, el primero y principal interviniente es el que recibe el llamado, después el personal de calle, la gente de la patrulla, y ya como tercer interviniente es la fiscalía. Está la denunciante que quiere o no instar la acción penal, entonces hay algo, la denuncia queda asentada pero no insta la acción penal, y seguimos con lo mismo que es el miedo, pero queda asentado y toma conocimiento la fiscalía*". Su relato responde a semejanza al Anexo II (Instructivo N°1) que refiere a la "Atención telefónica por incidente de VF". Así también demuestra tener una formación plena, habiendo adhesión a las formas protocolares descritas, refiere al ciclo de la violencia y el temor de la víctima a denunciar. Sobre lo expuesto, resulta oportuno mencionar a Marchiori (1999) cuando define a la víctima caracterizándola como aquella que padece un daño en el contexto social, cultural y económico y que suelen ser irreversible cuando se da la muerte del individuo. En tanto Fernandes Gonçalves (2011) dirige su investigación al estudio del servicio de la policía, donde la prioridad es prevenir todo proceso de victimización primaria y secundaria. Según dicha investigación y lo recabado entre los policías entrevistados, se evidencian una mecánica de trabajo donde asumen que el área judicial es quien aborda con un hecho de violencia familiar a posterior de la intervención policial. Ahora bien, Fernandes Gonçalves (2011) hace hincapié sobre los organismos o instituciones que son responsables de continuar con el proceso, planteando como objetivo erradicar toda acción que produzca victimización en el individuo. En cuanto a los principios básicos de atención a las víctimas, Josefina internaliza los conocimientos a los fines de ser profesional: *"...Está todo reglamentado: que, si o si hay que asistir a la víctima, como sea hay que asistirle, por eso más que asistirle o tomar el llamado por teléfono es darle todas las opciones que ella tiene para salir de esa situación de violencia*". La expresión de la entrevistada, muestra una postura empática con las víctimas de violencia, tal como sostienen Lila et. al. (2010), el poseer actitudes empáticas por parte de los funcionarios proporciona confianza en la persona asistida, entregando bienestar situacional.

Respecto a este eje temático los entrevistados expresaron:

c)- Reconocer si hay ciertas dificultades en la aplicación del PAP, si propone cambios para implementar al mismo.

Sobre este eje se puede adelantar que las dificultades de aplicación del PAP no se deben a las características propias del instrumento, sino al desconocimiento de su contenido por parte del funcionario que tiene la responsabilidad de aplicarlo. Como consecuencia se observa la supeditación permanente a las instrucciones del ámbito judicial para la toma de decisiones por parte del policía. Josefina, Damián, Martín y Vicente, estos manifestaron específicamente elementos del PAP que se han tornado obsoletos con el paso del tiempo, por ejemplo, los formularios de denuncia del Anexo IV y los lugares de asistencia a la víctima. Lo referente a este anexo son los lugares, números telefónicos, direcciones donde radicar las denuncias por violencia familiar, razón por la cual se encuentran modificadas a la actualidad. Este factor influye en la intervención al momento de suministrar información a víctimas que sufren este flagelo. Respecto al formulario de denuncia de VF, hay modificaciones que en el transcurso del tiempo se ampliaron para la recolección de información de víctimas. Entre los cambios detectados se encuentran la solicitud a la víctima de solicitar a los profesionales de la salud declarar a su favor, lo cual implica la suspensión del secreto profesional. Otro aspecto es la valoración que realiza el instructor o sumariante a cerca del estado anímico del denunciante. Además, se solicita la autorización a la parte damnificada para tomar fotografías de lesiones visibles. Un aspecto muy importante es la incorporación del botón anti pánico lo cual se encuentra como solicitud de la víctimas en las medidas cautelares. Es pertinente también hacer mención de la constatación en la denuncia del embarazo de la denunciante y todo indicador de riesgo que atente contra su persona.

Respecto de la información surgida de la entrevista al agresor, también existen cambios en el formulario de denuncia: el formulario anterior incluye incorporar el dato respecto a si el agresor posee amigos en la fuerza policial. Actualmente se pondera si el agresor pertenece a las fuerzas de seguridad. Otro indicador para resaltar en los formularios actuales es si el agresor ha intentado incendiar efectos personales de la víctima. Todos estos factores son influyentes al momento de consulta del PAP, entendiendo que los cambios implican ampliar las consideraciones de posibles factores de riesgo, por la tanto proporcionarían a las víctimas mayor seguridad.

Desde la perspectiva de Cristian se detecta la implicación subjetiva en la intervención como una dificultad, pues el intervenir en los casos que le son comisionados, lo afecta emocionalmente en su vida personal: *"...los casos a veces te afectan, uno tiene familia y traslada todo a su hogar, y lo que hacemos en el momento es apoyarnos en nuestro compañero como contención, yo creo que esa*

emoción hace que no puedas directamente ir a tu objetivo". La misma postura adopta María, al desconocer los contenidos del PAP realiza su tarea desde su punto de vista, que de algún modo sobre pasa lo emocional del individuo y afecta las intervenciones con víctimas. Eduardo posee actitudes de poco interés respecto a las dificultades que se le presentan, asume una postura de comodidad personal, deriva toda dificultad a otras áreas para que resuelvan su problema, lo que resulta un policía ineficaz. Se podría pensar que es una forma de evitar enfrentar la situación de VF, derivando lo más prontamente posible a otras instituciones. Igual perspectiva presenta Roberto. Para Daniel la dificultad que plantea está referida a la interacción con la gente asiste "*...el comportamiento de la gente es difícil cuando llegás y hacés presencia policial, no lográs llegar, cuando hablás, como que chocás*" La frase que refiere "*no lográs llegar*" refleja que el policía no demuestra signo de empatía hacia las personas, posiblemente se posiciona como una persona de autoridad desde la imagen de policía. Es preciso citar a Sirimarco (2009) cuando hace referencia a que ser un verdadero policía está ligado a la masculinidad del sujeto, masculinidad que se asienta en la autoridad y el poder. Pero no solamente se incluye este factor, sino que el Instructivo N° 5 del PAP refiere al tratamiento y la asistencia de la víctima. Este apartado pone énfasis en el comportamiento que debe adoptar personal policial con la víctima, teniendo en cuenta que ella está en una situación frágil, el funcionario deberá ser paciente, aplicar una escucha activa, no emitir actitudes o juicios de valor. Estos elementos comprenden una actitud empática en el contexto en que se trate.

Beatriz reproduce una actitud de la rutina policial: identifica una lesión en la víctima y la envía al nosocomio, lo cual señala la dificultad para realizar otras asistencias mientras recurre a otras instituciones, como brindar información sobre recursos e informar acerca de los derechos que les asisten a las víctimas. También realizan el mismo mecanismo Pablo, Carlos, Luis y Fabián, ellos muestran dificultades similares. En cambio, Martín logra identificar una falencia expresada como dificultad en los formatos de denuncia: "*...el protocolo es bastante amplio, porque cuando se hizo el formulario de denuncia esa parte burocrática y administrativa que lleva el tiempo de la notificación, exclusión, siendo que esas cuestiones deberían ser inmediatas, terminamos tomando un procedimiento de potencial peligro para esa víctima. Más allá que la hayamos puesto a disposición de la parte judicial, y que ya hizo la denuncia por violencia, a lo mejor la persona por miedo o por otra razón no pidió la exclusión del victimario, entonces en ese caso a lo mejor hubo agresión en contra del personal policial y queda detenido por una cuestión ajena al hecho de violencia familiar, cuando debería ser importantísimo se haga las pericias correspondientes, si puede o no convivir esas personas así,...entonces en eso faltaría ser tajante, no así hay internas institucionales policiales, ... cualquier personal policial inmerso de un hecho de violencia familiar, se le retiene el armamento en procura de evitar un mal mayor, cosa que no se hace con un civil, cuando decimos que el hecho de violencia es violencia, no se toma los mismos recaudos*". Si bien

este entrevistado refleja conocimientos de modelos de denuncia y las medidas que se adoptan, no da indicio de haber consultado el Instructivo N° 3 del PAP relacionado a la recepción de denuncias, refiriendo a quienes, y cuando deben denunciar, las solicitudes de las medidas cautelares que tiene a su favor la víctima en los supuestos en que la víctima no quiera denunciar. En cambio Vicente reconoce su dificultad en la intervención de víctimas y victimarios, esta ambivalencia origina dudas al policía en adoptar medidas equitativas: *“...me ha pasado esos casos que van los victimarios, y es capcioso, pero cae por su propio peso, inclusive me ha pasado casos que han ido a denunciar por violencia familiar y al ratito me cae el tipo (varón) todo rasguñado diciendo que había sido agredido, entonces en ese caso adoptás todas las precauciones para uno y el otro, ... vos no podés saber cuál puede ser la verdad”*. El entrevistado advierte neutralidad en la postura adoptada cuando se presentan dos casos antagónicos, en tanto también se encuentra en el instructivo N° 3 referente a los derechos que le asisten a las víctimas y la información a la parte agresora estando en la comisaría. Damián y Josefina plantean posturas similares, donde pregonan no haber atravesado dificultades por tener afianzado los conocimientos adquiridos. Por ejemplo, Damián se explaya: *“... por mi parte no he tenido problemas, es más, había una coincidencia y una organización en la forma de trabajar para cuando iba al hospital, a la unidad judicial, con otro móvil, otros compañeros”*. Josefina llega a categorizar como dificultad cuando la víctima no quiere denunciar. La misma sabe cómo abordar los casos e incluso hace uso del complemento del Anexo V del PAP en las medidas de autoprotección en violencia contra la mujer: *“...te podés trabar un poco cuando asistís a una víctima y que no quiere denunciar, pero cuando comenzás a empatizar con la otra parte, le mostrás que no está sola la mujer, que puede salir de esa violencia que padece, y que es posible vencer las barreras de la vergüenza y el qué dirán. Vos sabés que es un trabajo de hormiga, pero se logra cuando le ponés empeño”*. Además, reconoce mecanismos que se deben adoptar cuando la víctima no quiere denunciar, estos mecanismos están insertos en el instructivo N° 3 del PAP: Recepción de las denuncias en comisarías del interior. Respecto a los contenidos del PAP generalmente todos los entrevistados muestran prácticas derivadas de la experiencia. Por otra parte, se detecta la solicitud de psicólogos, médicos policiales, gabinetes especializados para el abordaje de las víctimas en el lugar de los hechos, sean estos adultos o menores, por parte del personal policial. Es importante remarcar que en el interior no se encuentran disponibles los mismos recursos que en Córdoba Capital donde funciona el “Polo de la Mujer” con el acceso a profesionales. El trabajo realizado por los miembros de la institución policial constituye una labor mancomunada con otras instituciones a los fines de garantizar derechos fundamentales, la violencia familiar ocupa un lugar importante en las intervenciones policiales, es un intermediario entre las víctimas y las instituciones judiciales y de asistencia sanitaria. De las entrevistas se desprende la idea de que el personal policial no distingue entre las distintas formas de intervención: Al policía le corresponderá ese primer contacto del estado con la víctima de VF,

que es también una manera de asistir y poner en relación a la víctima con las demás instituciones. Después entrarán en juego los profesionales de salud o del área jurídica, seguramente este será un proceso más largo y que se proyecte en el futuro. En este sentido, es posible relacionar lo expuesto por Garriga Zucal y Melotto (2012) donde refieren a que el trabajo relacionado con los miembros de la institución está ligada al riesgo y la delincuencia, cuando la mayoría de las injerencias de la policía están vinculadas con problemas domésticos. Esta categorización establecida desvirtúa las actuaciones en VF, al no considerarse dentro del trabajo policial tiende a tener resultados ineficaces. Entre otras dificultades señaladas por los entrevistados, se incluye la ayuda de quien ayuda, es decir, la asistencia psicológica a policías con el objeto de prevenir que este tipo de actuaciones dañen su persona. Como propuesta en innovar la aplicación del PAP, Damián refiere en su relato con lo expuesto anteriormente: *“...es necesario la asistencia psicológica a la víctima al momento de la intervención. Pero también es importante la asistencia al policía que asiste a la víctima, porque nosotros absorbemos todo más el peso de la mochila con problemas personales, la carga horaria, imagínate con cuatro o cinco casos que intervengas en una guardia terminás con la cabeza quemada y todo eso quien lo logra depurar”*.

IV. Detectar elementos (instructivos, procedimientos, contenidos) propios del instrumento que requieran de actualización o modificación.

a) Detectar procedimientos o experiencias utilizadas por los interventores que no estén contemplados en el PAP.

Respecto a este eje temático los entrevistados expresaron:

Cristian refiere a situaciones en que se supera la capacidad del interventor: *“...Es muy difícil desmembrarse de situaciones que te han llevado al extremo de soportar, tenés que soportarlas porque hay que darle una solución, es un estrés que se aguanta y pone al límite la capacidad de cada uno, por eso muchas veces cometemos errores graves en manipular lo que nos provee la institución, también por la falta de preparación o porque somos humanos”*. A este entrevistado y con contundencia, la intervención en los casos de violencia le afecta emocionalmente. Sobre este aspecto podemos advertir que el PAP no especifica la asistencia a los policías que viven cotidianamente la obligación de enfrentar situaciones de alta crisis, ni para el sufrimiento subjetivo que implican este tipo de intervenciones.

Desde el relato de María se propone como actualización o modificación que le sea provisto el PAP para poder intervenir en todas las situaciones: *“...tener en la mano y al alcance de todos los*

protocolos, para saber que hay que hacer desde el primer momento". Es evidente que el desconocimiento del PAP es el primer problema a modificar. Eduardo expresa respecto al PAP: *"...prácticamente está todo dicho y hecho, tampoco se puede hacer de más o de menos, sinceramente no sé qué otra cosa se podría hacer"*. Al referir que esta todo "dicho y hecho", su postura refleja conformismo, además es difícil de afirmar que un recurso no requiera actualización o muestre algún aspecto insatisfactorio a través del tiempo, podemos suponer que si se aplicara constantemente el PAP surgirían posibilidades de señalar algún aspecto o procedimiento susceptible de innovación y actualización para optimizar las intervenciones en violencia familiar. Roberto, Luis, Pablo, Carlos, se muestran en posturas semejantes, no son específicos en los contenidos teóricos que refleja el PAP, ya que desconocer el mismo los induce a solicitar capacitación al respecto. Por ejemplo, Roberto al desempeñarse en la sala de monitoreo de cámaras de vigilancia, como experiencia vivida puede que detecte en la vía pública una situación de violencia donde debe dar una respuesta inmediata comisionando al móvil al lugar: *"...me puede entrar un llamado y ahí nomás si yo tengo acceso a la cámara en el lugar obviamente que voy a estar filmando para ver qué está pasando mientras tanto yo doy aviso vía radial a la Departamental donde está el 101 y su vez a los móviles de la patrulla"*. Se resalta el relato de este entrevistado, porque desde la promulgación de la ley (9283) en el año 2006, contiguamente tres años después la aparición del Protocolo de Actuación Policial, la evolución tecnológica ha ido ocupando lugares importantes en la seguridad, razón por la cual en el PAP no se encuentra contemplado el uso de cámaras de vigilancia. Esto implicaría cambios conceptuales y ciertas modificaciones al PAP con el objeto de estar acordes con las legislaciones actuales. Daniel expone su postura: *"...el sistema se ve correcto, muchas veces lo que falla es la gente, yo he notado hoy muchas fallas en las medidas de restricciones, pero todo por la misma gente, las mismas personas que han solicitado esa medida de restricción; u otro ejemplo llaman para decir que le está pegando su marido, uno va al lugar del hecho y lo sacás al tipo y te dice la damnificada que lo dejes ... pasa mucho por el tema cultural, por la gente, pienso que el sistema va bien, pero la gente es muy complicada dominar, ...por poner otro ejemplo hay veces que tienen restricción a menos de 100 metros al domicilio y se la ingenian para juntarse los dos en otro lado, y eso lo he visto que se han juntado los dos de común acuerdo, y al tiempo te enteras que están peleado de vuelta"*. De la escasa consulta al PAP que posee el policía, le otorga la responsabilidad a la gente por no acatar las medidas como corresponde, interpretándose que la policía como parte del sistema trabaja a contra corriente con las herramientas provistas. Podríamos decir que el policía desconoce los procesos y dinámicas vinculares y psíquicas que caracterizan a la violencia familiar y por lo tanto no puede reconocer esos procesos cuando se presentan. De allí su afirmación "lo falla es la gente". Conocer las características de la victimización en VF le permitiría comprender por qué los afectados hacen lo que hacen: desconocen una orden de restricción, se niegan a hacer la

denuncia contra su pareja, entre otras conductas esperadas. Contar con información descriptiva de la psicología de la víctima de violencia familiar tornarían inteligible las acciones de las personas que asiste y del riesgo real que implican algunos escenarios donde se requiere su intervención.

Beatriz condice con otras opiniones en cuanto a capacitaciones donde relata una experiencia: *“...tendría que haber mucho más capacitaciones, yo me quiero capacitar, todo el tiempo me quiero capacitar, por ejemplo hoy día tenemos una reunión donde se habla del código de convivencia, yo espero ansiosa la capacitación, porque no puede haber policías que no puedan solucionar ni siquiera hablando a la otra persona, por eso hace falta capacitación a destino, no para la tecnicatura que hacemos porque eso es un chiste. Un caso que me tocó de una señora que no le querían tomar la denuncia, hasta que fui a hacer las consultas, la señora ya había perdido su turno, estuvo como dos horas en la comisaria hasta que le dieron una solución... también depende del humor del secretario de actuación, como lo quieran atender en la unidad judicial”*. La funcionaria reconoce que se instala cierta desidia resintiendo la atención a personas, pero el desconocer contenidos teóricos se compensa con su actitud y capacidad personal en la atención a víctimas. Martín, en el recorrido de la entrevista, fue interiorizándose y tomando conocimientos del objetivo del PAP. Desde su perspectiva logra diferenciar que existen faltantes de herramientas que no lo hacen completo al PAP: *“...me gustaría contar con gente totalmente especializada, específica, porque nosotros tenemos conocimientos vagos de leyes, porque uno es aplicador o auxiliar de la justicia, tenemos conocimiento básico de medicina porque somos el primer interventor en un accidente, porque a lo mejor ténes que hacer un R.C.P. ²⁰,... un interventor en psicología porque vas a mediar una situación, igual como nos toca el tema de violencia familiar, me gustaría contar con un gabinete de profesional específico en la materia, que en el patrullaje te llegués en el lugar, así como llegamos nosotros, que otro móvil esté subiendo al técnico o al especialista y se llegue al lugar, y que nosotros le colaboremos al mismo, y no él a nosotros, ...seguir siendo auxiliar de la justicia en ese punto, una persona idónea que sepa cómo se hacen y como se debe, por eso es fundamental que nos está faltando, entonces tenemos el vago conocimiento y no somos específicos”*. Reconoce la primera línea de intervención, que se acota en la función del policía, pero no distingue la importancia de la capacitación que debe poseer el funcionario para realizar esa primera intervención. Al tratarse de la primera intervención demanda una respuesta sistematizada para posteriormente tomar una intervención ajustada a su competencia. Ese recurso lo provee el PAP. Vicente aborda el tema desde la estigmatización, desde la aplicación de los contenidos y los prejuicios que posee el policía o funcionario judicial. Considera que se etiqueta a las personas que siempre tienen problemas, por su condición social, económica, por ser de determinado sector social, cuando el PAP y la ley 9283 es de alcance general, teniendo como base

²⁰ Refiere el entrevistado a la atención de los primeros auxilios, es decir, a Resucitación Cardio Pulmonar.

fundamental el principio de igualdad: “...yo creo que se tendría que dejar de estigmatizar o decir, lo negros de mierda, los quilombros de siempre, eso tendría que cambiar, es esa percepción que hay como ciudadano, porque eso existe. Como que se las quiere encasillar a la gente, encapsular, **son los quilombros de siempre**, es siempre la pareja que se abolla.... Lo que voy es darle la gravedad que debe a la situación, pero bueno eso esta enquistado en la policía y en la gente”. Este entrevistado refiere a una palabra clave en su relato “enquistado”. Las prácticas y ejecuciones de los policías se tornan ineficaces porque dentro de la institución existen prejuicios con la asistencia a víctimas, esta actitud dirige a la falta de objetividad en el plano de las intervenciones y de resultados favorables para los damnificados. Damián distingue situaciones en función del tiempo que posee en la fuerza: “... uno ha llegado a situaciones de decir como hago, en un principio no estaba establecido de llevarlo a la comisaria al agresor y la víctima, antes no estabas respaldado, hoy en día después de la ley de violencia familiar se estableció y fuimos respaldado por el poder judicial a decir que las partes por más que la otra persona no haya cometido un delito o no, no lo trasladen como detenido pero si como parte del problema”. Identifica lo sustanciado en el PAP en cuestiones de víctimas y victimarios (instructivo N° 3): “...en un principio cuando salí a la calle, no estaba la ley de violencia familiar, dos años después se implementó, y después uno o dos años después tomo un tiempo de ir aceitando el procedimiento y el protocolo de actuación, en un principio no había nada, el agresor o la otra persona se iba del lugar porque parecía que no había nada o hasta que la persona víctima no denunciara, no estaba implicado en algún delito como justificar su traslado, por ahí si se hacían las nebulosas si lo llevabas o no, y te preguntabas si lo dejabas ir al victimario”. Es preciso subrayar que el policía marca una cronología de cambios procedimentales, a partir de la ley 9283 (VF) en adelante. Un indicador que da cuenta este funcionario es el transcurrir del tiempo y la formas que se ha evolucionado para atender y evaluar el campo situacional de intervención de VF. Morcillo (2011) extiende su teoría en relación a la discrecionalidad policial. Entre las decisiones que toma el funcionario en una intervención, se sitúa aquella en que no acciona, lo cual supone el incumplimiento de sus deberes, sin embargo, su uso excesivo puede derivar a la aplicación de arbitrariedades o abuso de poder, tal como también sostiene Monjardet (2010). Esto responde a lo expuesto por Damián, al expresar que se trabaja con el respaldo de una ley, sus protocolos derivados, sus formas procedimentales, pero también que debe ir evolucionando como lo hace el conjunto de la sociedad. Fabián resalta una dificultad en la intervención con menores de edad. Evidencia no haber tenido recorrido cognitivo en el PAP siendo que éste prevé las intervenciones con menores bajo la ley 26.061. Así relata una experiencia: “...un caso con un menor y hechos de violencia familiar.... muchas veces hemos llegado al lugar, la víctima era la madre y el hijo, pero la madre no quería ceder con el hijo para que lo llevemos a hacer las atenciones primarias, entonces en ese momento tuvimos que consultar para ver cómo seguir el procedimiento. Luego de haber consultado, nos dijeron que tratemos que

se proceda al traslado de la forma que sea para poder darles las contenciones y los auxilios primarios a las víctimas. Entonces este hecho, al principio tanto la madre y el niño, no querían que lo lleváramos para no exponerlo a un montón de estudios y exámenes, o lo que se viene después de la violencia familiar de todas las actuaciones, no exponerlo al niño en sí... pero era necesario porque era parte del hecho, porque el padre golpeaba a la madre y al hijo". Esta experiencia muestra desconocimiento de recursos que le otorga el PAP para la asistencia, como informar al organismo correspondiente referente a menores, los recursos dispuestos que poseen los progenitores que son provistos por ley.

Josefina considera que la policía posee funciones que le son innatas. Posee una concepción más amplia que una obligación asignada por la institución: *"...la intervención es parte de lo nuestro, y esta adoptado por la patrulla y que es para personal que está afectado a la calle. De mi punto de vista es tratar de involucrarse un poco más o menos... me pasó el otro día con una restricción donde el imputado tenía una medida de restricción, y cuando llegamos la víctima se inhibió y no dijo nada, entonces me vine a la unidad judicial a consultar. Te digo, son hechos que los agarrás en el aire y en este caso la víctima nunca dijo nada. Cuando entrego el procedimiento y le digo porque no me avisaste, y me contesta (porque me inhibe, me abrumba la cabeza y me enredo y no sé qué decir), entonces el imputado con una sola mirada la bloquea, no pudo hablar conmigo en ese caso. Ahí no supe que hacer, traslade a las dos partes, porque ella no decía nada, y él hablaba y hablaba, y consulte el tema, pesaba una medida de restricción sobre el imputado y se tenía que ir del lugar donde estaban, pero al consultar pude esclarecer mis dudas".* Reconoce y aplica principios básicos y fundamentales en la atención a víctimas, detecta esa violencia indivisible sobre la persona, registra los "Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas del Delito y Del Abuso de Poder (1985)", normativa internacional que enumera acciones y formas que debe adoptar el policía en la intervención con víctimas y agresores. Los procedimientos del PAP son coincidentes a sus dichos principios. Referente a la violencia invisible, Segato (2004) sostiene a esta manifestación de violencia tiene como factor común en el tiempo, a modo de organización social, esa subordinación de lo femenino sobre lo masculino, inmiscuyéndose en todos los contextos de la vida, en especial en el orden familiar y vincular. El ejercicio de ese poder se reconoce en este relato.

V. Identificar representaciones, supuestos y creencias acerca de la violencia familiar y sus causas (relaciones de género) por parte de los actores policiales que puedan mediar e influir de alguna manera a sus intervenciones en situaciones de violencia familiar:

- a) Indagar acerca del conocimiento teórico con que cuentan los agentes sobre las causas que generan la violencia familiar.

- b) Reconocer si existen actitudes diferenciales en la intervención de los y las policías que puedan ser atribuidas a su pertenencia de género, previsiones adoptadas por la institución en intervenciones de VF, en cuanto al género del personal policial.
- c) Reconocer representaciones sexistas que puedan ser acatadas en el ámbito laboral capaces de influir en las intervenciones o el desempeño del personal policial.
- d) Indagar experiencias personales vividas en relación a la VF, y reconocer si condicionan de manera negativa o positiva las intervenciones.

Respecto a este eje temático los entrevistados expresaron:

- a) Indagar acerca del conocimiento teórico con que cuentan los agentes sobre las causas que generan la violencia familiar.

En este sub eje se individualizan los relatos de cada uno de los entrevistados, reagrupando los contenidos y similitudes, se realizó el siguiente análisis. Cristian responde: *“...la falta de respeto, la falta de sensibilidad, los vicios han entrado al mundo de las personas en un gran porcentaje y es totalmente destructivo para la sociedad, como por ejemplo drogas, alcohol, cigarrillos, estupefacientes que son pocos controlados, también las drogas farmacológicas, están influyendo mucho en la sociedad, por eso yo noto un cambio durante unos quince años atrás a la fecha en la sociedad: agresiva, sin medir consecuencias y sin considerarse una vida natural, normal, que no les importa nada, totalmente destructivo se encuentra el ser humano”*. Este policía revela que las causas de VF son factores externos, que atentan contra las personas y toma como propia esas causales. Reconoce únicamente la violencia visible y derivada del consumo de sustancias, obviando aquella que no se percibe a simple vista como la inserta en los vínculos sociales y de género las cuales obedecen a factores estructurales de la sociedad como pueden ser las diferencias de poder según el género. En cambio, Eduardo centra las causales en la desconfianza: *“...muchas veces por la falta de confianza. Desconfianza de las dos partes, el celo, por ejemplo si le dice una persona que voy a estar con mis amigas y entre las amigas hay un amigo, se entera la otra parte ya lo toma de otro modo, como que no se fue a ver con las amigas, que se fue a ver con otra persona,... también el mal gasto de los bienes que adquiere una persona, por ejemplo el sueldo que vaya y que lo gaste en cosas que no son necesario para el hogar, por darte un ejemplo... que gaste el dinero en ir a comprar ropa, zapatos, no dando mucho valor al hogar,... imagínate la otra parte viene y le refriega en una palabra el mal gasto que hace y bueno ahí comienza los roces y los conflictos”*. En primera instancia cuando éste entrevistado refiere a otra persona que hace un mal uso del dinero está indicando a la mujer como supuesta generadora de violencia, pues sus ejemplos refieren al mundo doméstico asociado a lo femenino. En su relato se percibe algo de experiencia, probablemente en su vida personal. Son reconocibles los roles

diferenciados de géneros doméstico/ público, la mujer malgasta el dinero en la administración doméstica que tan sacrificadamente el varón proveedor consiguió en su trabajo. Muestra claramente la división sexual del trabajo y las relaciones de interdependencia que genera, además de la falta de autonomía propia del ámbito doméstico. Se puede hablar también de posiciones dominantes y subordinadas. Aquí la violencia es un problema vincular y no estructural que posiciona y produce subjetividades características. En párrafos anteriores citábamos a Segato (2004) quien sostenía la invisibilidad de la violencia, es este caso la violencia es traducida al posicionamiento del patriarcado como esa organización de status entre los miembros de un grupo familiar, y también como una organización del campo simbólico. Roberto hace notable su percepción de la violencia: *"...yo creo que un problema no empieza de un día para el otro, ya empieza de tiempos anteriores, por roces entre las parejas, malos tratos y llega un punto como si fuera algo enfermizo, que en cierto punto y tiempo explota...creo que la generación de la violencia es conjunta, pero la mujer es la que recibe más. La mujer es la que recibe más violencia porque hay situaciones que no las puede afrontar en ese momento el hombre, como hay casos que la mujer ha reaccionado en contra del hombre, el hombre cree que es igual que los tiempos de antes, que nada que ver con los tiempos que se viven ahora, han cambiado mucho en la actualidad, por eso ahora se ve mucha liberación de la mujer y no es bueno para el hombre, empiezan hacer otras actividades y abandonar sus tareas como madre de familia"*. En su representación la violencia se instala culturalmente, los cambios operados en las transformaciones sociales son considerados por este entrevistado como una fuente de conflicto, pues supone que el varón tendría dificultades para acomodarse y apropiarse de ellos. Tal como sostiene Turinetti & Vicente (2008) quienes diferencian la violencia circunstancial relacionado a los problemas de parejas esporádicos, y la estructural aquella que esta sistematizada en el tejido de una sociedad teniendo como objetivo el dominio de un individuo sobre otro. Es perceptible que este policía posee representaciones hegemónicas respecto a los roles y subjetividades genéricas: liberarse de algo significa haber superado alguna restricción y dominio, de manera que la progresiva equiparación de derechos es significada por él como liberación de lo femenino. Estos cambios en la distribución de roles perjudican al varón: "no es bueno para el hombre". Este tipo de referencias ilustran lo que Connel (1997) definió como *proyecto hegemónico*, pues todos los varones se benefician de los dividendos que derivan de él.

Daniel deduce que son aspectos culturales las causas de violencia: *"... es un problema muy arraigado culturalmente, nosotros ya culturalmente estamos mal, venimos mal, y es algo que a lo mejor no sabemos cómo explicarlo, y de alguna manera ese malestar sale, como sea o pegándole a la mujer, si estamos mal económicamente eso influye no tener estabilidad laboral, también la droga es otro factor"*. Fernández (1994) advierte que la práctica de la violencia es una arbitrariedad cultural reconocida como legítima, otorgándole al dominador legitimidad en sus acciones. Lo

referido por la autora coincide con lo relatado por el entrevistado, donde la práctica de la dominación masculina es aceptada bajo conceptos culturales y tradicionales asumidos con naturalidad, tornándose como acciones normales de la vida cotidiana, pero se les niega su condición de impuestos con violencia, tanto visible como invisible. Beatriz se acerca a los conceptos y los estudios realizados acerca de la violencia de género: *"...la mujer pelea por la igualdad, como que los hombres se han ofuscado, se molestan, como que pierden autoridad en la casa y aparte la violencia en estos años se ha multiplicado muchísimo, y no es aceptado por el hombre, ... puede ser también la situación económica, por ejemplo que estén pasando un mal rato económico, también desata problemas en la pareja, el hombre se puede poner violento, celos, inseguridades del hombre, y esta violencia se da más hacia las mujeres"*. La actitud de la mujer en pelear por la igualdad, supone esa asimetría de poder entre el hombre y la mujer, como lo explican Turinetti & Vicente (2008) cuando señalan una violencia iniciada por la desigualdad y que reposa bajo conceptos de la cultura machista. Los factores económicos se mencionan como un factor perjudicial de la posición masculina, y es esperable pues es la condición necesaria de sostén al rol proveedor. Pablo refiere a los procesos de socialización, la incorporación desde niño/a de las modalidades vinculares en una sociedad, naturalizando la violencia como acciones normales y frecuentes en el seno familiar: *"...quizás se ha criado en una situación de violencia y es lo que ha absorbido de niño de violento y es lo que ha absorbido de sus padres, creo que cada persona absorbe todo de sus padres, todo lo que el padre haga bien o mal, el niño lo absorbe, si viene de una casa violenta y de una familia que se tratan mal vas a tener los resultados violentos"*. Este entrevistado identifica que los principios de crianza son fundamentales e influyen en las relaciones de género en la adultez. Es decir, comprende a la reproducción de la estructura de género presente en la sociedad. Martín al igual que Cristian, también señala indicadores externos como causales de la violencia. El entrevistado realiza una comparación temporal: *"...La violencia existió siempre, quedaba como una cifra negra y no se denunciada, era soportada, no escuchada, y también porque no había una herramienta legal, una ley y un protocolo"*. Es pertinente abordar el señalamiento de Bourdieu (1998), quien afirma que mediante la organización patriarcalista se impone esa *"violencia simbólica, violencia amortiguada, insensible, e invisible para sus propias víctimas, que se ejerce esencialmente a través de los caminos puramente simbólico"* (p.12). Es entonces que el entrevistado reconoce, que, a través de la creación de una ley e implementación de un PAP, se han allanado caminos para que el Estado se ocupe del problema de la violencia ejercida sobre un colectivo social en particular, significa el reconocimiento de derechos y un camino hacia la equidad entre los géneros.

Carlos traslada a la entrevista la experiencia de su relación de noviazgo, plantea diferencias que puede haber en la pareja, pero no posee conceptos definidos acerca de estas cuestiones, relacionando la violencia con la infidelidad: *"... yo estoy de novio y no he tenido problemas de*

pareja graves solo discusiones menores, pienso que los problemas grandes se deben dar cuando el hombre o la mujer es infiel y no respeta al otro”

Damián destaca en su punto de vista a situaciones cuando son los varones las víctimas de violencia: “...hablaba la otra vez con un compañero que la mujer siempre denuncia... y él me decía que hombre te va venir a denunciar a la unidad judicial, si van hacer la denuncia y se le ríen en la cara, creo que ha cambiado mucho eso, todo eso estaba como estigmatizado, que la mujer era la que tenía que denunciar. Hoy en día hay un poco más de atrevimiento por el masculino en denunciar, será por el orgullo propio y machista, de decir que lo arañó, que no pasó nada, se va y listo queda ahí nomás, o no cree que es tan peligroso de que lo arañen como para tomar otra medida y que sigan suscitándose más hechos, ...Pero vemos casos relevantes como Nahir, el caso de Mendoza que mató al rugbier, sobrepasó el límite la mujer, y ha ido más lejos que una simple discusión o agresión, pero muchas veces está puesto en vilo el orgullo masculino por el hecho que se te vayan a reír o burlar”. Resulta importante incluir el concepto que señala Connel (1997), dentro de la cultura machista, si bien no todos los hombres encarnan esa masculinidad, el hombre gana hegemonía como el proveedor, la persona fuerte, quien tiene el control del hogar. Esto se concatena con lo que expone Damián, el varón al denunciar representa un estado de debilidad y pérdida del control perjudicial para su condición viril. Esta podría ser la razón de los varones para no denunciar hechos de violencia. Sin embargo, las situaciones mencionadas por los entrevistados representan un escaso porcentaje de denuncias, que se explicaría por su posición dominante en la estructura de género más que por la cifra negra del delito. El PAP sostiene que el 95% de los adultos maltratados son mujeres. En el Anexo VII trata como un mito que “los hombres maltratados por las mujeres constituyen un problema tan serio como el de las mujeres maltratadas” (p. 94). Luis, manifiesta de esta forma los roles asignados y las posiciones de status social entre hombres y mujeres “...otra causa es porque el hombre cree que la mujer es propiedad de él, y llega a un extremo que se ponen ciego y cometen los errores que se ven a menudo”. En función a lo expuesto, Turinetti & Vicente (2008) sostienen que la cultura del patriarcado atraviesa sociedades donde las personas están influenciadas por el género marcado, dominantes y dominados. Fabián conceptualiza las causas de la violencia a los roles asignados: el masculino que provee en el hogar, donde es el responsable único del sustento en el grupo familiar acentúa su masculinidad, su hombría: “...muchos problemas vienen cuando no llevas nada a la mesa de tu casa, entonces la mujer empieza hacer problema y comienzan las disputas, y es duro ver a tu hijo que no tenga que comer..., por lo tanto yo soy el responsable de la casa”

Josefina relata: “...creo que viene de la infancia. Creo que es de acuerdo a la vida que llevo cada uno, no me parece que haya otra cosa, creo que uno se cría con violencia. Un niño que vivió violencia es violento después, para ellos es normal y se ve mucho en la escuela, tengo mi hijo en la

primaria y se ve muchísimo y a futuro no sé si tienen posibilidad de cambiar sus hábitos o costumbres, yo creo que la persona tiene algo que ha vivido una situación de violencia. Hay muchas mujeres que están sometidas, yo personalmente no me siento una persona sumisa". La entrevistada jerarquiza el génesis de la violencia, planteando una de las variables posibles del sometimiento que realiza el masculino sobre lo femenino. De acuerdo a esto, Arriazu Cagigas (2000) sostiene que el patriarcado es transmitido de generación en generación. Esta reproducción es presentada en el tiempo como lo masculino dominante y lo femenino como inferior o subordinado. Entonces la violencia es naturalizada como acciones que componen elementos constitutivos dentro de las relaciones de género. Una explicación similar se describe en el Anexo VII del PAP como modelo socio cultural (p. 98).

Respecto a este eje temático los entrevistados expresaron:

b)- Reconocer si existen actitudes diferenciales en la intervención de los y las policías que puedan ser atribuidas a su pertenencia de género, previsiones adoptadas por la institución en intervenciones de VF, en cuanto al género del personal policial.

Cristian expone diferencias en las intervenciones atribuidas al género, al igual que todos los entrevistados, brindando experiencias personales: *"...a la persona damnificada la atiende el personal femenino, mayormente alguien con experiencia. En caso que la femenina no se encuentre preparada, lo hace un masculino, debido que la femenina como madre de familia es susceptible a situaciones y le puede afectar el momento, entonces en vez de tener una damnificada, vas a tener que asistir a dos*". Este policía tiene en cuenta el crear empatía con la víctima, y lo hace por medio de una mujer policía. De estas expresiones se puede deducir que "la preparación" de la mujer policía no se asienta en la formación profesional, sino en su condición de mujer. Supone a la violencia parte de esa condición, si ya no la ha sufrido, de todos modos, en el algún momento la afectará. Esa afectación está ubicada en los vínculos familiares o afectivos. Además, no representa a esa mujer como una compañera de trabajo, sino como una víctima en potencia. Apelar a la empatía, está implícito en su discurso, podríamos suponer que para el entrevistado tampoco se logra en función de conocer aspectos teóricos sino por experiencias personales, de nuevo los mismos argumentos son válidos: es la condición de mujer la que otorga la experiencia violenta. Vale destacar que en el PAP no se encuentra discriminado de acuerdo a al género quienes deben intervenir, sino que apela a la profesionalidad del interventor en general. En cambio María deja asentado que la mujer se encuentra preparada para situaciones de VF, más que el varón: *"...es algo instintivo o un sexto sentido, yo creo que como mujer vos te das cuenta de lo que le pasa a otra mujer, u otro hombre, cuando viene y te cuenta algo vos te das cuenta cómo te lo dice, como habla, si te mira, si baja la mirada, si le da vergüenza, si se le llena los ojos de lágrimas, o si te pide*

un segundo para ir al baño, te das cuenta que le dio vergüenza de llorar delante de tuyo y se fue al baño, yo creo que esas cosas no sé si es más fácil, pero creo que la mujer es más intuitiva en ese sentido. Es más sensible la mujer en las intervenciones, lo he visto y lo he vivido". Rabehemp (2008), menciona en "las mujeres de azul:" que la mujer posee mayor empatía en intervenciones que los hombres, con actitudes altruistas, esa empatía se refleja en relación con víctimas mujeres y menores, tornando las intervenciones de maneras más positivas. Estas capacidades son parte de la subjetividad femenina: el "ser para otro" y la asociación entre lo femenino y el mundo de los afectos y el cuidado, capacidades no naturales sino adquiridas en los procesos de socialización diferenciados por el género. Poteyeva (2009) señala que la mujer tiene mayor afinidad en el área comunitaria que el varón. Antagónicamente Eduardo insta su masculinidad con prejuicios e inferioridad a otro género: "...la mujer policía es más débil, es como que se viera reflejada en lo que le está pasando a la otra mujer, en cambio el hombre con carácter más fuerte lo puede afrontar de otra forma". Su discurso expresa claramente las representaciones de género, el varón está dotado de masculinidad, fortaleza y virilidad. A través de ello, relativiza los resultados eficaces en la intervención a partir del género del interventor: la mujer se identificaría con la víctima desde su condición de mujer y le impediría tomar decisiones o intervenir desde una posición profesional. Roberto no le atribuye al género del interventor una condición para ser comisionada: "...cuando te comisionan de la central de comunicaciones, estás dividido por sector y al que le toque la zona se llega e interviene, sea varón o mujer". Tiene claro que la función e intervención en VF debe ser atendida sin importar el género del personal que se encuentre allí para la asistencia. Daniel plantea igual postura que Roberto, marcando esa diferencia, la mujer no posee la fuerza física para enfrentar un varón: "...en caso que vayamos a un hecho y hay un masculino que tenés que reducir o contener, no lo puede hacer mi compañera porque si esta agresivo va pasar por encima de ella". Esta exposición devela una representación que nace desde la formación del sujeto policial, interponiéndose lo masculino como la fuerza física y superioridad a lo femenino, producto de la formación policial en las escuelas de policías. Las potenciales falencias en los procedimientos de arrestos no se atribuyen al entrenamiento profesional sino a la fortaleza o debilidad del género del funcionario. Beatriz describe diferencias, ya que señala una línea que prevé la institución donde debe haber una femenina en un hecho con mujeres por cuestiones de pudor: "... siempre que exista casos específicos la institución trata de poner una femenina, a veces te toca una guardia donde hay todos hombres solamente, en la patrulla casi siempre son todos hombres, el secretario de actuación de la unidad judicial es un varón, entonces la institución se interesa en conseguir una femenina de la fuerza y localizarla para que este en el momento". Carlos mantiene el mismo mecanismo de trabajo que Pablo, donde la mujer policía debe estar en las intervenciones con una víctima mujer, relatando este último: "...cuando asistimos a las víctimas, separamos las partes, sabemos que hay violencia. Entonces creo que las compañeras tienen un trato mejor con la

mujer... y se le pregunta si hubo un poco más de violencia física. Nosotros como varones mucho trato con la mujer no tenemos, con el hombre sí..., creo que una mujer se abre más con una mujer. Por ejemplo, en un caso de abuso es como que se cierra al hablar con un hombre, y con alguien conocido puede llegar abrirse". Martín específicamente no subraya diferencias en las intervenciones: "...no hay diferencias en las intervenciones del varón o la mujer, si tanto la mujer como el varón son profesionales, no debería haber diferencias, todo está en el conocimiento, como cuando trabajas con un gabinete especializado, pero en lo personal me toco abordar entrevistar a una mujer y nunca tuve problemas, hable perfectamente". Esta postura del entrevistado lo ubican en una posición profesional, donde las intervenciones de ambos géneros no deben ser un problema, sino que depende de la capacitación que ha adquirido ese funcionario respecto a VF. Vicente sostiene que la institución suele prever la intervención de género en casos específicos, desconoce si hay una normativa para este mecanismo, pero afirma que ante casos de abuso sexual disponen que al procedimiento lo recepte una mujer: "...le toma la denuncia una mujer siempre, porque se va explicar más, porque va interpretar mejor una mujer...". Esto se explica en función de los mecanismos de identificación llevados adelante por la víctima, si el agresor, estadísticamente más representado es un varón, la víctima asociará el género del interventor con el género del agresor, de allí la incomodidad de expresión de su parte. Así lo expone la Guía de Procedimiento de Uruguay de Violencia Domestica (2011), la misma establece políticas institucionales en la atención de violencia doméstica y de género, donde en un alto porcentaje lo conforman mujeres. Esto responde a subjetividades femeninas en la vinculación con la víctima, instalando relaciones empáticas con la persona damnificada. Damián vincula la intervención de ambos géneros como selectivas, es decir, de acuerdo al campo situacional que se presente en ese momento y que requiera la asistencia de una femenina. Así mismo, tiende a sostener la misma concepción que los demás, apelando a la cultura, para explicar mecanismos y estructuras que se transmiten en las generaciones policiales. Luis y Fabián son totalmente coincidentes en sus relatos, sus experiencias y puntos de vista. La posición que adoptan los mismos es que diferencian la intervención de la mujer como más sensible y dotada de tacto para empatizar con las víctimas.

En sintonía con los demás entrevistados, Josefina destaca la comprensión y afinidad que tiene la mujer: "...hay muchos compañeros que le dicen a la víctima que si no quiere hacer la denuncia que no la haga, es su decisión, nosotros como mujeres le damos las opciones,... yo prefiero intervenir e involucrarme hasta que ella haga la denuncia, pero si me ha pasado por ser la única persona femenina, y me llaman para alguna comisión para que vaya asistir a la víctima mujer, porque a lo mejor está nerviosa, y el hombre quizás no tenga la sutileza, o no demuestra esa empatía con la mujer, entonces esa confianza con el masculino no la va tener ". Hay compromiso de la funcionaria en abordar las cuestiones de VF, muestra compromiso con la intervención y en función a esto aplica los instructivos que establece el PAP para la atención a víctimas, los derechos que le

asisten, las opciones que tiene a su poder la víctima en caso que no denunciara. El Anexo VI ofrece recursos de información para tratar con las víctimas además de consejos y medidas de protección que el policía utilizar y proporcionar a las personas asistidas.

Respecto a este eje temático los entrevistados expresaron:

c)- Reconocer representaciones sexistas que puedan ser acatadas en el ámbito laboral, capaces de influir en las intervenciones o el desempeño del personal policial.

Cristian inclina su experiencia en el desempeño de funciones con su compañera, considera que encontrarse con una mujer favorece la recolección de información en la intervención. María, desde su punto de vista identifica a la mujer como la persona capaz de crea mejor clima en la entrevista. En cambio, Eduardo asocia determinadas capacidades con la pertenencia de género, coloca como coraza a la masculinidad: *“...el varón es más duro y puede afrontar situaciones de otra forma, pero la mujer no.... y el varón es mejor”*. Además, posee representaciones de virilidad, de fortaleza asociadas a lo masculino y las pone en juego en su trabajo, supone carencias en capacidades relacionadas con la mujer: *“...en un problema cuando vas a intervenir, tenés que cuidarte vos y a tu compañera”*. Generalmente las intervenciones policiales se llevan a cabo por “duplas” es decir, dos funcionarios, es de suponer que suponen una posibilidad de resguardo mutuo, más allá del género que tengan ambos integrantes. Sin embargo, para el entrevistado, el cuidado mutuo es diferenciado cuando su acompañante es una mujer. Roberto no refleja comportamientos sexistas tanto en las intervenciones o directamente con su compañera, sino que la considera como un compañero que debe colaborarle en cualquier tipo de procedimiento. Daniel en consonancia con Roberto califica a su compañera como *“guerrera...”*. Este policía interpreta que a la mujer como *“guerrera”*, inconscientemente le otorga dotes masculinas y la sitúa en su mismo nivel masculino. Respecto a Beatriz, desde su pertenencia de género, reconoce que la mujer posee sensibilidad en la intervención y tiene actitudes empáticas con la víctimas, en tanto expresa: *“...la mujer es mejor en las intervenciones cuando se trata de una víctima mujer, ... porque una mujer se puede poner en su lugar, ser más comprensiva, más sensible, ...el hombre capaz que no entienda los motivos a la hora de hacer preguntas y no sea tan considerado en la respuesta que le den, hasta se puede molestar por una respuesta de la víctima, por eso para mí es mejor que lo tome una mujer”*. En la investigación de Lila et. al. (2010) referente a las actitudes de la policía en las intervenciones, hace alusión a la influencia del sexismo y la repercusión que pesa sobre las intervenciones y expresamente indican que los policías suelen aplicar representaciones *“patriarcales o misóginas”*. Pablo, Carlos y Luis se muestran indiferentes ante situaciones similares, en primera instancia no les desagradaba trabajar con una compañera, en cuanto a las intervenciones de violencia poseen una estructura de trabajo donde deben dar conocimiento del hecho a la justicia y responder a

lineamientos que marca la institución. Martín desde una óptica e intenciones de formar subalternos registra diferencias referentes al género: “... *tenemos masculinos que son víctimas de violencia y como que no se lo toman en serio. Lo que reclamamos siempre que se tomen todas las medidas como debería ser, es como que se le pone traba a masculinos con lesiones evidentes, como una víctima de violencia, no es solo para un solo género la ley*”. Es marcada la diferenciación que resalta Martín de la violencia dirigida a varones, responsabilizando a organismos que no adoptan como válida esta manifestación de violencia, teniendo asimilado la representación de que quien sufre este fenómeno generalmente es la mujer. Esta concepción adoptó el trabajo de la Universidad de Huelva (2011) en su investigación, donde propone como obligación enfatizar las intervenciones de policías como si lo hicieran en cuestiones delictivas comunes, más aún cuando haya víctimas de género masculino. Vicente desde su lugar de trabajo se le presenta situaciones particulares al momento de receptar una denuncia: “...*uno como funcionario y auxiliar de la justicia no te podés poner del lado de nadie si están los dos, es decir la víctima y el agresor, hay que ser objetivo en ese momento y brindarles la ayuda que está pidiendo la persona, uno no sabe la verdad de los hechos, de cómo sucedieron por más que la mujer posea un certificado del médico del hospital; es cuando adoptás una posición neutral y decidís escucharlos a los dos*”. La posición que adopta este funcionario no corresponde a representaciones sexistas, sostiene desde su persona cualquier parcialidad que pudiera interrumpir el proceso.

Damián mantiene la misma idea que el anterior entrevistado por encontrarse como líder y conductor en su espacio de trabajo, cree conveniente que una policía entreviste a una víctima mujer: “...*por lo general se trata que vaya una mujer al lugar del hecho cuando hay una damnificada. A veces falta femenina y va sólo el policía masculino al hecho, pero no es lo mismo*”. En tanto Fabián relata: “...*yo cuando estaba en la calle tenía un chofer femenino y muchas veces me gustaba salir más con ella que con un masculino, porque la femenina acata las órdenes por empezar, observa, capaz que también hasta te contenga en un hecho, en cambio cuando somos los dos masculinos vamos directamente al frente y al choque...el varón es más impulsivo*”. Este entrevistado demuestra representaciones patriarcales y sexistas con su compañera, la condición de agrado del policía se debe a que entiende a las acciones y actitudes de la funcionaria no solo como sujetas a la subordinación jerárquica institucional, sino también representan una transposición de la subordinación femenina en la estructura social, “las mujeres acatan mejor las órdenes”. Por otro lado, espera de ella asistencias que exceden a sus funciones de chofer: contención y cuidados subjetivos para sí mismo.

Josefina también plantea unas diferencias en la intervención según el género, ella es incisiva en calificar al varón: “...*el varón no tiene sutileza para asesorarla, puede que algunos lo sepan hacer*”. En otro aspecto resalta funciones de un compañero que coincide con sus posturas referentes a la

violencia. Representa posiciones altruistas, empáticos, se compromete con las cuestiones asignadas, y busca adhesiones en sus pares para trabajar en conjunto: “...*Tenía una dupla que me acompañó en el tema de violencia y se involucró al igual que yo, hasta que no veíamos que la víctima estaba en la dependencia haciendo la denuncia no la dejábamos, él se involucraba como yo, después íbamos por la casa de la víctima, por más que la fiscalía no haya dado una directiva, la entrevistábamos y me acompañaba y me decía que fuéramos a verla a la señora. Como te digo, mi dupla se tiene que amoldar a mí, porque esas cosas me gustan, hay duplas que no les gusta, y me refiero a varones. Yo creo que el varón es más reactivo para estas situaciones, la mujer es más sensible, como que trata de buscar la solución rápido, porque si fue un varón a asistir a una víctima mujer a la otra guardia tenemos que volver porque no hizo la denuncia y tenemos que volver a hablar con ella*”. A excepción de este compañero deduce que todos los varones, referido varones policías no muestran interés en la materia de violencia de familiar o de género, y muestra las consecuencias según su experiencia: existe una diferencia en la posibilidad de que la denuncia se concrete.

Respecto a este eje temático los entrevistados expresaron:

d)- Indagar experiencias personales vividas en relación a la VF, y reconocer si condicionan de manera negativa o positiva las intervenciones.

Cristian reconoce haber atravesado hechos de VF en su vida personal, discusiones con su pareja, las justifica en función del trabajo estresante que debe sobrellevar cotidianamente: “...*he tenido intercambios , palabras , diálogos, falta de entendimientos, dada la carga horaria uno pone de manifiesto el cansancio, el agotamiento y una postura como hombre, no como el que manda en casa, sino el que lucha todos los días para traer una economía o un bienestar y algunas diferencias, más que nada era por los horarios*. Evidencia en su relato una posición masculina patriarcalista, de una masculinidad asentada en el rol de proveedor que habilita el posicionarse como dominante, es decir, “mandar” en la pareja con una violencia invisible sobre lo femenino tal como lo define Bourdieu (1998) quien define a lo masculino como androcéntrico. Algo similar representa Eduardo, mostrándose como dominador en sus relaciones de pareja, habiendo atravesado problemas conyugales. Estas cuestiones le influyeron anímicamente en las intervenciones de violencia familiar, considera no haber sido objetivo en la ejecución de sus prácticas: “...*cuando he debido asistir un hecho de violencia familiar he sentido que no podía ser útil para lo que me habían comisionado. Esto se debe a que días anteriores tuve cruces de palabras con mi señora como escenas celos, por el tema del trabajo nuestro que a veces no confía donde estamos, por las cargas horarias y el tiempo que paso lejos de mi casa, y todo esto te genera que pienses en tus problemas y no solucionar el problema de quien asistís*”. Siguiendo la

misma línea Eduardo plantea su postura: “...cuando uno le pasa algo así tiene la cabeza en otro lado, pero uno cuando se va a trabajar trata de olvidar y de dejar ese momento poniendo lo mejor de sí en el trabajo, y he sabido separar las situaciones... he tratado que no me afecte cuando he asistido a una víctima porque tenés la cabeza volada”. Entiende este policía que padecer personalmente hechos de cierta violencia le influye en su trabajo como interventor, por lo tanto, suponen un factor de riesgo aportado por el interventor: “tener la cabeza volada” podrían suponer resultados negativos en la intervención. Pablo relata: “...con mi señora he tenido discusiones, me ha revoleado con un plato, con un vaso, estuvimos separados...y cuando ibas a la guardia, es como que venía enojado, e iba a hablar con la gente enojado. Hoy no, y hace mucho que no me repercute la situación con la gente. La misma gente no entiende y no tiene nada que ver, por ahí la gente te choca, te habla mal, pero uno tiene que ser solución para la gente, siempre apoyar y de entablar un orden. El entrevistado se muestra sincero en sus experiencias, adoptando una postura de disociación respecto a su vida personal y la función que desempeña con el objetivo de minimizar la influencia en hechos de VF que requieran su atención. Las asociaciones manifiestas por Vicente en las intervenciones son positivas: “...a mí me pasó siempre, mi viejo que le pegaba a mi mamá, pero a mí me repercutió en el hecho de proteger a la mujer, de no ser eso, de no llegar a ser eso, de verlo como lo terrible. Y en las intervenciones claro que yo la entiendo a la mujer, cuando te dicen que le pegó el marido porque la comida estaba fea, que no le gustó, que compró de más...porque gastó la plata, porque eso lo vivía, y sé cómo se siente la mujer”. El hecho de haber padecido hechos de violencia desde niño le posibilita diferenciarse de una imagen masculina asociada a la violencia, se identifica con el sufrimiento materno, ha decidido diferenciarse de esa imagen y decide no reproducirla. Al mismo tiempo le favorece para colocándose en una posición empática con víctimas mujeres a través conocer los sentimientos vivenciados por ellas. Damián abiertamente advierte que experimentó la violencia familiar en contra de su ex mujer y madre de su hijo: “...me ha tocado de cerca tener casos de violencia familiar, fue la mamá de mi hijo, estábamos separados, ella estaba con otra pareja, y tuvo un problema con la pareja que la asesinó. Eso me repercutió positivamente en no dejar de tomarle atención a cada hecho, de no restarle a cada hecho importancia. No hay uno más grave y otro leve. Mira como son las cosas, ... cuando la última vez que yo hable con la madre de mi hijo, que justamente lo fui a ver a él, me dijo que lo había denunciado, que tenía restricción, que no se acercara, no estaban las cosas bien, él había sido medio violento con ella un par de veces, pero bueno muchas veces pensamos que no nos va tocar de cerca de nosotros, y le dije.... fijate cualquier cosa ya sabés, las recomendaciones de siempre, si molesta, si está cerca o violando las restricciones llama a la policía... En este caso no le dio tiempo de llamar a la policía, fue en el momento que estaba durmiendo ella, parecía que el tipo no mataba una mosca y de repente salió con esto, entonces no hay que restarle importancia a ningún hecho, por más simple que sea, de un momento a otro la

persona es muy cambiante. Esta experiencia me lleva a aplicarlo en mi trabajo que hago cada día". Este policía toma conciencia cuando se subestima las situaciones de violencia familiar trasladando su experiencia a las intervenciones. Pero este compromiso deriva de un hecho traumático vivenciado personalmente y no de la formación profesional.

Respecto de las tres mujeres que participaron de esta investigación, dos de ellas mostraron relatos significativos. María expresó: "...el padre de mi nena, que tiene diez años, yo en ese momento no trabajaba y el venía de trabajar y uno obviamente tenía que tener la comida lista, la ropa preparada de diez, y a lo mejor no le gustaba algo y de pronto se enojaba o te gritaba, estaba mi nena viendo pero porque uno permite que sea así, y después vienen los golpes, viene de que no te dejan salir, te tenés que ocupar de tu casa y de tu hijo y no te ocupas ni de tu mamá; hay reproches de no ir a visitar a tus hermanos, o dejarte en ese momento diez pesos para hacer la comida y no saber cómo hacer malabares, porque no sabés, y de pronto que llegue él, que se enoje, que grite, o que tire las cosas. Uno aguanta por aguantar, por la costumbre o por el miedo de decir soy chica, no voy a poder conseguir un trabajo, o quién me va a querer con un hijo, o la vergüenza también que te da que te separen, que te vean golpeada, o llevarle a tu mamá un problema más, y te empezás a callar y comenzás a aceptar un montón de cosas". Así es como define Bourdieu (1998) en cuanto a la violencia simbólica mediante la figura del patriarcado, donde no es detectado por la víctima, existe una legitimidad, subordinación y considerado a este flagelo dentro del ámbito normal, según el autor ambos comparten una visión del mundo. Es elocuente ver emerger en el relato la violencia que sufrió María, refiere a las modalidades de violencia que se encuentran contemplados en la ley de violencia familiar (9283), violencia física, económica, psicológica. Esta experiencia vivida por ella le repercutió negativamente manifestando sus intervenciones con impulsos inapropiados para la función: "...al principio me costaba llegar a una comisión particular que sea de violencia familiar y no sentirme identificad. Por ejemplo, con mucha bronca con ganas de si tuviera el agresor ahí agarrarlo, golpearlo o terminar llorando, porque me sentí identificada con la otra persona y eso si me afectaba. No podía ser práctica y eficiente para lo que me habían mandado o lo que tenía que llegar hacer". En una historia con cierta analogía a la anterior, Beatriz dice: "...con mi ex marido y papá de mi hija, en discusiones el me agarrado de los pelos, me ha pegado, me supo golpear, yo era chica y no sabía actuar, es más, me sentí culpable y nunca denuncié. Esta experiencia no me dificultó las intervenciones, al contrario, me hizo más fuerte para poder ayudar a las personas y que no me vuelva a suceder a mí, y hace que me desempeñe bien con la víctima". Además, reconoce haber sufrido hechos de violencia de género laboral. Diferencian actitudes y manifestaciones de violencia de género en los hechos que se les han presentado poniendo énfasis desde la subjetividad y no desde el objetivo que persigue un protocolo desde su aplicación, prácticas profesionales informadas desde producciones teóricas. Estas maneras de actuar, desde

las propias vivencias, expresadas por Beatriz y María en los hechos de VF no garantiza por sí mismas, tener resultados exitosos en las intervenciones policiales.

Con respecto a los demás entrevistados, se mostraron totalmente evasivos para relatar experiencias personales de VF, no pudiendo recabar información al respecto. Reserva que fue respetada incondicionalmente por el entrevistador.

4. REFLEXIONES FINALES

Al final de este recorrido se pretende organizar algunas consideraciones a partir del análisis de las entrevistas. En este sentido, podemos afirmar que:

Respecto a las modalidades y características de las intervenciones en situaciones de violencia familiar se observa en los funcionarios un conocimiento limitado de la Ley 9283 de Violencia Familiar de la provincia de Córdoba, ley de la cual deriva el PAP. De sus bienes tutelados se reconocen especialmente la integridad física y sexual mientras que la integridad psíquica, moral y psicoemocional y la libertad de una persona en el ámbito familiar se refieren posteriormente. Los entrevistados, a priori, identifican al PAP con la ley 9283 de violencia familiar, pero no son capaces de especificar ni describir sus contenidos. Solo tres de los entrevistados refieren aspectos procedimentales específicos como el diagrama de flujo. La preocupación por el bienestar de la víctima se refiere prioritariamente a los aspectos observables, como las lesiones físicas. Si bien los sujetos que formaron parte de la muestra refieren a instancias de formación respecto del PAP, estas se presentan como faltas de sistematización: son catalogadas como “charlas” o encuentros donde “no se saca nada en claro”. Otras veces fueron parte de la instrucción en la etapa de escuela de policía, como parte de la instrucción del aspirante y no han sido retomadas en función de las injerencias del destino asignado, por ejemplo, como personal de patrulla, destino que sin lugar a dudas implicará la intervención en situaciones de violencia familiar. Es decir, se carece de un tratamiento intensivo de este recurso capaz de poder direccionar al funcionario en la actuación de cada hecho. Para otros entrevistados, resulta de interés personal abordar este tipo de formación y manifiestan un especial interés en intervenir en situaciones de VF de forma eficaz, predominantemente son las funcionarias (dos de tres) quienes representan esta actitud. A partir de estas consideraciones se puede decir que no conocen en profundidad el PAP, argumentan saber de su existencia mencionando algunos puntos específicos como las modalidades de violencia, pero no se alude respecto a lógicas procedimentales contenidas en el instrumento, por ejemplo, la ficha de evaluación de riesgo, es decir no está significado como una herramienta obligatoria para la intervención del policía en situaciones de VF. Si bien esta investigación no incluyó una instancia de evaluación del servicio prestado por la institución policial ni, en forma específica, por estos entrevistados, podríamos suponer que la falta de aplicación de acciones formalizadas conducentes a garantizar los derechos de las personas en el ámbito de los vínculos familiares contenga aspectos insatisfactorios desde el punto de vista de los ciudadanos. Sin embargo, uno de los entrevistados puede afirmar que la asistencia a estas víctimas ha mejorado a través del tiempo y específicamente con la promulgación de ley 9283. Así, predominantemente las intervenciones

parecen estar dirigidas por la experiencia, la propia y la transferida por oficiales superiores compañeros más antiguos y en menor medida, se orientan en base a la apropiación teórica-científica sobre la materia. El aprendizaje basado en la experiencia, lo que denominamos “cultura policial”, es predominante en la adquisición de saberes y resulta en un desplazamiento de la capacitación profesional. Según los entrevistados, la institución no refleja preocupación en capacitar constantemente a sus integrantes. Por otra parte, se aluden a otros marcos legales como El código de Convivencia de la Provincia de Córdoba.

Respecto de los recursos técnicos, cognoscitivos y logísticos, se puede decir que los entrevistados los califican como insatisfactorios. El recurso humano aparece como preocupación, el policía responsabiliza a la institución por las carencias en las formas procedimentales propias de la respuesta policial en función de la puesta en acción de prácticas normadas, protocolos, que puedan hacer profesionales la ejecución de sus prácticas. Esta insuficiencia induce a la consulta permanente al área judicial y pone en duda las funciones que le compete al policía como primer interventor. Además, este estado de cosas promueve la discrecionalidad policial o bien involucra aspectos personales, subjetivos y emocionales de cada funcionario. Este aspecto despierta la pregunta por el cuidado del recurso humano, cuando, al intervenir a través de sus propias subjetividades, estaría poniendo en riesgo la propia salud. Los intereses individuales en los cursos de formación policial se distinguen por la orientación hacia temas “netamente policiales” y de “seguridad”, según el propio discurso de los entrevistados. Dentro de estas categorías son incluidos los cursos inherentes a los grupos especiales como E.T.E.R., Infantería y Bomberos. Todos estos con actuación en situaciones que exceden a los cuerpos de patrullas. Según los dichos, de estos actores policiales, se puede interpretar, que el delito de violencia familiar no forma parte de las injerencias específicas de la policía, para algunos incluso, no formaría parte del campo de la seguridad. Aparentemente interesa más realizar cursos o capacitaciones relacionado al perfeccionamiento en persecución y aprehensión de delincuentes, en pertenecer al conjunto de cuerpos especiales, condiciones y representaciones asociadas a la virilidad, fortaleza y masculinidad. Si se compara con el número menor de funcionarias entrevistadas, ellas se muestran sensibles, y con interés en conocer a fondo las formas de intervención en violencia familiar e incluir capacitaciones referentes al tema en su carrera policial.

Los recursos operativos y logísticos también son calificados de escasos, como las unidades móviles disponibles. Específicamente, en lo que concierne al PAP la mayoría de los entrevistados refiere no disponer de un protocolo en cada móvil policial, comisaria o central de radio como material de consulta, por lo menos en lo que hace a esta jurisdicción. Como se mencionó con anterioridad, las consultas son realizadas entre pares y en casos especiales al órgano judicial que es el encargado en determinar directivas a la intervención del policía. Solamente una funcionaria

de los quince individuos que componen la muestra reconoció tener un ejemplar propio. Consecuentemente, resulta esperable que en las intervenciones se estén obviando elementos importantes contenidos en el protocolo como la Ficha de Valoración de Riesgo, modalidades que deben asumir la asistencia a estas Víctimas, derechos que le asisten y otros de índole operativa como condiciones de la recepción de llamadas, entre otros.

En referencia a las dificultades que posee el PAP para su aplicación, no hay detección de las mismas que sean planteadas por los entrevistados. La explicación a este parecer se encuentra en la razón del desconocimiento de fondo del protocolo y su escasa aplicación. Las propuestas que surgen de los policías no son acordes a contenidos del PAP, sino por el contrario, evidencian el desconocimiento del mismo. Es posible sostener que un recurso puesto a su disposición como herramienta de trabajo, en este caso el PAP, ha pasado desapercibido desde su creación (2009) y puesta en vigencia. Es preciso resaltar que hay responsabilidades compartidas, por una parte, la institución, por no insistir sistemáticamente a la capacitación y la otra, a la desidia y desinterés del personal actuante. Ambos argumentos asociados a las representaciones de la función policial como ir en persecución del delito, campo que no necesariamente incluye a la violencia familiar, según sus perspectivas.

Es preciso señalar, que en el recorrido de las entrevistas los participantes fueron tomando conocimiento de los contenidos del PAP y la ley de violencia familiar, de los principios básicos acerca la atención a víctimas y la importancia que estos contenidos tienen para las intervenciones. Con recato y discreción, los policías reprodujeron ciertas falencias que posee la institución referente a la formación de sus agentes, manifestaron como condiciones negativas la sobre carga horaria de trabajo en sus tareas, la carencia en asignaciones de recursos logísticos y humanos, y la asistencia efímera y/o obligatoria a capacitaciones después de varias horas trabajo lo cual contribuye a la falta de atención e interés en el tema.

Como un aspecto positivo es posible señalar los cambios incluidos en el formulario de denuncia, al ampliar la información respecto de los factores que pudieran suponer mayor riesgo para la víctima.

En relación a representaciones y creencias sobre las causas y las dinámicas de producción de la violencia familiar, sólo dos entrevistados coincidieron en definir su génesis en el ámbito social. En general, las causas son asignadas a conflictos económicos, problemas en la pareja, o el uso de sustancias. Las concepciones y sentidos acerca de la violencia familiar que estos policías tienen refieren a experiencias personales, incluso traumáticas. El carecer de una concepción teórica acerca de las causas que generan la VF, implica poner en cuestión la eficacia de sus intervenciones. Por otro lado, quienes mostraron conocimientos teóricos respecto del origen de la violencia, se desenvuelven con mayor seguridad: disponen de los elementos y herramientas para la asistencia en estos hechos.

Existen normas internas e informales, forman parte de la cultura policial, que establecen el género del interventor o interventora correlativamente al género de la víctima, esta forma de proceder no está incluida explícitamente en el PAP. Es posible suponer que el instrumento deposita su confianza en la formación de todos los operadores, sin importar su género.

Las representaciones sexistas, patriarcales se encuentran presentes en este ámbito laboral, como en cualquier otro de la vida social. Aquí forman parte de las relaciones laborales entre el policía varón y sus colegas mujeres. Los roles diferenciados en la vida social se transforman en roles diferenciados en las intervenciones: empatizar con las víctimas, favorecer la comunicación son tareas para ellas. Los varones prefieren, en general controlar al agresor, ejercer la autoridad, volver las cosas a su orden por medio de la fuerza física. La subjetividad diferenciada por el género es, así, una variable que se tiene en cuenta en las intervenciones: los varones se muestran insensibles para intervenir con víctimas mujeres, es decir, falta de empatía, asumen la masculinidad y su fuerza física, estos atributos prevalecen logrando así empatía con el victimario tanto para hacer uso de la fuerza o entrevistarlo desde su posición de género.

Por otra parte, según el discurso de dos entrevistados, las representaciones hegemónicas de género se hacen presentes en las relaciones entre los y las policías: las oficiales son representadas como personas que necesitan protección, en el sentido de no tener las mismas capacidades para enfrentar situaciones de riesgo o bien se espera que ellas ejerzan el rol de cuidado y contención afectiva para sus pares varones. Las mujeres también comparten estas representaciones y desde las capacidades asumidas como parte de su propia subjetividad de género, se sienten más idóneas para tareas específicas: entrevistar, reunir información, establecer empatía con las víctimas, comprometerse con el problema de la VF. Uno de los entrevistados subraya la condición subordinada de las policías mujeres en la estructura jerárquica de la institución como de mayor eficacia en comparación con los policías varones. Tres de los policías entrevistados manifiestan indiferencia respecto a la relación entre género del interventor y las tareas asignadas. Podemos decir que las representaciones de género toman un lugar en las intervenciones, distribuyen funciones y obedecen a ciertos prejuicios personales o creencias acerca de las subjetividades según el género, igualmente presentes en el discurso social. Estas parecen no estar en cuestión como consecuencia de la formación profesional.

En lo que concierne al PAP específicamente, una sola oficial de los quince entrevistados admite tener un ejemplar y conocer su contenido. El resto de las personas participantes de la muestra sabe de su existencia, al menos, pero es general el desconocimiento del contenido. También está ausente la decisión institucional de ponerlo en práctica. Esto implica que en las intervenciones predomina la autonomía y la discrecionalidad, hay libertad de toma de decisiones. Los procedimientos puestos en práctica obedecen a conocimientos transferidos por experiencia de

pares y/o directivas de las áreas judiciales. Los funcionarios, al adoptar posturas personales, no responden a lineamientos protocolares que garanticen el ejercicio de los derechos de las víctimas o reduzcan situaciones de riesgo y dejan incógnitas respecto a la eficacia de sus acciones. Es por eso, que los resultados revelan falencias en las condiciones de profesionalidad el funcionario. Por otro lado, el factor “antigüedad” en la fuerza, pareciera reforzar ciertas representaciones y creencias sobre la violencia, es decir, el permanecer en la comunidad policial un tiempo prolongado dota al policía de experiencia y saberes incuestionables, creando sus propias reglas y lo hace resistente a la innovación de sus prácticas.

En relación a los aspectos sujetos a críticas o limitaciones de esta investigación podemos mencionar las dificultades para acordar espacios y horarios de entrevista debido a los turnos y contra turnos a que están expuestos los funcionarios. En general manifestaron predisposición a participar, pero también fue evidente una cuota de evasión y temor por dejar expuestas falencias en los procedimientos. Teniendo en cuenta la estructura verticalista de la institución policial, en su composición de grados y jerarquías, se considera que este factor no resultó gravitante en la decisión de los funcionarios a participar, ni tampoco expresaron resquemores explícitos para expresarse con libertad por este motivo. Más bien, fueron los ritmos laborales los que condicionaron la extensión y la ampliación de las entrevistas en nuevos encuentros.

Por otro lado, la muestra solo pudo incluir a tres mujeres, por tratarse de una institución con preponderancia de personal masculino en todas sus áreas. Otras, adujeron no disponer de tiempo, quizás esto responda a la demanda de policías mujeres en distintas situaciones de asistencia a la víctima.

En cuanto a la reflexividad, los participantes mostraron predisposición y curiosidad sobre el tema de la investigación. Al comenzar, se mostraron un tanto incómodos frente a la grabación de las entrevistas, pero durante la interacción y la fluidez del dialogo sobre distintos conceptos se logró despertar interés y asombro hacia ciertos temas no incorporados en su carrera policial. Se puede afirmar que el tiempo fue un factor negativo a la producción de las entrevistas, porque los encuentros se concretaron durante las horas de servicio. Esto permite suponer que, si la institución destinara tiempo para la capacitación dentro de los horarios ordinarios de trabajo, los funcionarios mostrarían mejor disposición que si la formación se convierte en una sobre carga horaria.

Es importante tratar el tema de la doble pertenencia institucional del autor de este trabajo, estudiante de la Lic. en Seguridad de Universidad Nacional de Villa María y miembro de la institución policial. En este sentido y para favorecer el rapport con el entrevistado, se hizo hincapié en la condición de estudiante civil que realiza una investigación académica despojado todo orden verticalista, se utilizó vestimenta civil, sin uniforme ni atributos visibles y se hizo un esfuerzo por cuidar el lenguaje, tratando de no incluir términos propios de la jerga policial, para que los y las

entrevistados/das se desarrollaran con mayor naturalidad y pudieran ver en el rol de entrevistador a un estudiante que se encuentra realizando una investigación universitaria solamente. Por otra parte, también fue necesario construir un punto de observador externo, tarea que implicó reflexionar sobre las propias representaciones y prácticas policiales a la luz del material teórico.

Una especial fuente de gratificación constituye las expresiones de quienes fueron parte de la muestra: los y las funcionarios revelaron haber aprendido contenidos nuevos, descubrieron normas que se encuentran en vigencia y contenidos del PAP que no son aplicadas por ellos y ellas, fueron capaces de expresar emociones y poner en crisis representaciones propias de su condición subjetiva femenina y masculina, situándolos en una posición pensante y reflexiva sobre sus intervenciones y reconocieron que estas representaciones intervienen en la ejecución de sus prácticas policiales. Además, este TFG despertó en otros funcionarios, no incluidos en la muestra, la curiosidad por indagar acerca del tema, debatir en una mesa de desayuno y así percibir representaciones que poseen los y las policías, así como develar opiniones relacionadas a las capacitaciones impartidas por la institución; consideramos estos espacios como observaciones, parte del trabajo de campo. Esto refuerza la idea de que dentro del contexto policial existen comportamientos orientados por el género, carencia de empatía y violencia de género dentro de la institución hacia las compañeras, su pertenencia de género hace suponer a muchos policías que no poseen vigorosidad en las prácticas policiales, y consideran a la mujer como lo inferior, lo debilidad, lo vulnerable y aquello que debe ser cuidado por el varón, es decir, por ellos.

Resulta pertinente considerar que los avances en materia de derechos de las personas dentro de la sociedad se determinan todos los días, claro ejemplo es el caso en la recepción de denuncias de VF en tiempos pasados con la inexistencia de una ley, donde los hechos suscitados eran considerados dentro del ámbito familiar y privado, donde el Estado no tenía injerencia. Estos modelos de asistencia han ido cambiando en el transcurso del tiempo, imponiéndose a través de distintos movimientos sociales, liderados por las víctimas, quienes exigieron en su momento la necesidad de sancionar la manifestación de violencia dentro de los vínculos familiares y que tanto preocupa a nivel social en el presente. En función a lo expuesto y el análisis realizado, es altamente probable que el PAP requiera modificaciones, data del año 2009 bajo concepciones de la ley 9283 Violencia Familiar, siendo que ésta sufrió cambios al adherirse a la Ley nacional 26.485, razón por la cual posiciona dichas modificaciones a un sentido más amplio y que debe ser atendida y abordada desde todos los ámbitos estatales. La implementación constante y sistemática de este recurso representaría su puesta a prueba, situación que no fue posible corroborar por esta investigación.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvaro Rodríguez Beitia (2017). *Cultura policial y policía de proximidad: Un estudio sobre la Guardia Urbana de Barcelona*. Universitat Pompeu Fabra. Barcelona
- Arriazu Cagigas Ana D. 2000. "El Patriarcado como origen de la violencia doméstica". Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/206323.pdf>
- Bayley, D. (2011). *Modelos de Actividad Policial, Un Análisis Comparativo Internacional*. Buenos Aires: Prometeo.
- Bourdieu, P. (1998) *La dominación masculina*. Siglo XXI. Buenos Aires.
- Burin M. y Meler I. 2000. *Varones. Género y subjetividad masculina*. Paidós. Buenos Aires.
- Calzada, A. (2015). *Las mujeres de azul (Trabajo final de grado)*. Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona.
- Fernandes Gonçalves N. (2011). *La intervención policial en casos de violencia contra la mujer en relaciones de pareja. Análisis del modelo español* (Trabajo fin de Master). Universidad de Huelva. España.
- Fernández, A. M. (1994) *La mujer de la Ilusión. Pactos y contratos entre hombres y mujeres*. Paidós. Buenos Aires
- Fernández, A. M. (2009) *Las lógicas Sexuales: amor, política y violencia*. Nueva visión. Buenos Aires.
- Frederic, S. et al (2013) Introducción. En: *De Armas llevar: estudios socio antropológicos de los quehaceres de policías y de las fuerzas de seguridad*. Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Periodismo y comunicación Social. ISBN 978-950-34-0957-2
- Garriga Zucal, J. y Mellotto, M. (2011). *Juego de opuestos. Identidad policial y alteridad constitutiva*. Trabajo presentado en las IX Jornadas de Sociología. 2012. UBA
- Gispert, C. (2007). *Nuevo Océano Uno. Diccionario enciclopédico color*. (1º ed., Vol. 1). España: Editorial Océano.

- Gracia E., García F., Lila M. (2010). *Actitudes de la policía ante intervención en casos de violencia contra la mujer: Influencia del sexismo y la empatía (Revista psicología social)*. Universidad de Valencia). Recuperado de google académico <http://www.uv.es/garpe/C IA /C A 0042.pdf>
- Guber, R. (2005). *El salvaje Metropolitano*. Paidós. Buenos Aires
- Haydee Birgin y Natalia Gerhardi, (2008). *Articulaciones sobre la violencia contra las mujeres. Femenias: María Luisa: Aponte Sánchez, Elida*. Compiladoras. Recuperado de campusvirtual.justiciacordoba.gob.ar/.../Violencia%20familiar%20acceso%20a%20la...
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación* (4ta ed.). México: McGraw-Hill.
- Kimmel, M (1994) En: Valdes, Teresa y José Olavarría (Edc.). *Masculinidad/es: poder y crisis*, Cap. 3, ISIS-FLACSO: Ediciones de las Mujeres N° 24, pp 49-62.
- León Escribano C., Turcios L., Villagran L., (2004). *Manual de Seguridad Preventiva y Policía Comunitaria*. G&A. Guatemala
- Marchiori, H. (1999). *Criminología: introducción*. Córdoba. Lerner.
- Monjardet D. (2010). *Lo que hace la policía, sociología de la fuerza pública*. Buenos Aires: Prometeo
- Morcillo David, 2011. *Poder discrecional- Oficial de Policía*. Recuperado de morcicnp.blogspot.com/2011/12/poder-discrecional-oficial-de-policia.html
- Puya Navarro, J.M. (2001). *Atención a las víctimas*. Aznalcazar, España: ESPA (Escuela de Seguridad Pública de Andalucía).
- Robert R. (2012). *Las políticas de la policía*. Buenos Aires: Prometeo
- Segato, R. L. (2004) *Las estructuras elementales de la violencia. Ensayos sobre género entre la antropología, el psicoanálisis y los derechos humanos*. Prometeo. Buenos Aires
- Sirimarc M. (2009). *De civil a policía*. Buenos Aires: Editorial Teseo
- Turinnetto Quinteros A. y Vicente Carbajosa P. (2008) *Hombres Maltratadores*. Grupo 5 Acción y - Gestión Social, S.L. Madrid.
- Velázquez, S. (2012) *Violencias y Familias. Implicaciones del trabajo profesional: el cuidado de quien nos cuidan*. Paidós. Buenos Aires.
- (2009) *Las lógicas Sexuales: amor, política y violencia*. Nueva visión. Buenos Aires

- (2013) La diferencia desquiciada. Géneros y diversidades sexuales. Biblos. Buenos Aires.
- Vela Domínguez M. (2016). Violencia de Género y Victimización Secundaria. *Revista Digital de Medicina Psicosomática y Psicoterapia*. Recuperado de [www.psicociencias.com/pdf.../Violencia de geneo y victimizacion secundaria.pdf](http://www.psicociencias.com/pdf.../Violencia_de_geneo_y_victimizacion_secundaria.pdf)
- Declaración de Beijing, 1995. Disponible en: www.unwomen.org/es/how-we-work/intergovernmental-support/major-resolutions
- Decreto 308/07 (2007). Reglamentación de la Ley Provincia N° 9283 VIOLENCIA FAMILIAR. Publicado el 09 de marzo de 2007.
- Gobierno de la Provincia de Misiones (2008). *Protocolo de intervención para la atención, orientación y derivación de personas víctimas en violencia familiar*. Decreto 2668/08. Misiones.
- Gobierno Vasco (2005). *Protocolo de actuación de las fuerzas y cuerpos de seguridad y de coordinación con los órganos judiciales para la protección de la víctima de violencia domestica y genero*. Extraído el 4 de mayo de 2016 En: <http://www.violenciagenero.msssi.gob.es/>.
- Guía de procedimiento policial (2011). *Actuaciones en violencia domestica y de genero*. Solana Quesada: Montevideo Uruguay.
- Ley 10.400 Modificatoria de la Ley N° 9283, (Ley de Violencia Familiar). Sancionada el 16 de noviembre de 2016.
- Ley 12.569 de Violencia Familiar Provincia de Buenos Aires (2001). Publicada el 02 de enero de 2001.
- Ley 24.417 de Protección contra la violencia familiar (1994), sancionada el 07 de diciembre de 1994.
- Ley 26.061 Protección Integral de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes (2005 28 de septiembre)
- Ley 26.485 de Protección Integral a las mujeres (2009). Sancionada el 11 marzo de 2009.
- Ley 26.791. *Código Penal Argentino*. Boletín Oficial 14 de diciembre de 2012.
- Ley 9283 de Violencia Familiar (2006). Provincia de Córdoba. Boletín Oficial Gobierno.
- Ley código de convivencia ciudadana 10.326 (2017 25 de febrero)
- Ley de Seguridad Pública Para la Provincia de Córdoba 9235 (2005 04 de mayo)
- Ley de seguridad Pública y Ciudadana 10.417 (2017 29 de marzo).

-Naciones Unidas (2010). *Manual sobre las Respuestas Policiales Eficaces ante violencia contra la mujer*. Recuperado de: <https://www.unodc.org>

-Naciones Unidas, (1993). *Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer*.
Extraído el 10 de octubre de 2016 en :
<http://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/ViolenceAgainstWomen.aspx>

-ONU MUJERES <http://www.unwomen.org/es/about-us/about-un-women>

-Organización de los Estados Americanos, (1994). *Convención Interamericana Para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belem Do Para, Brasil)*. Extraído el 11 de octubre de 2016 En: www.oas.org

-Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas del Delito y Del Abuso de Poder, (1985). Organización de las Naciones Unidas.

- Subsecretaria de coordinación y Atención de la Salud (2009). *Protocolo y guía de prevención y atención de víctimas de violencia familiar y sexual para el primer nivel de atención (2009)*. Buenos Aires.

-Protocolo de acción Policial Ante situaciones de violencia familiar. (2009) Ministerio de Gobierno. Poder Judicial de la Provincia de Córdoba. Ministerio de Justicia. Córdoba.

-Cba24n, (2016). *Córdoba adhiere a la Ley Nacional de Violencia de Género*. Recuperado de <http://www.cba24n.com.ar/content/violencia-de-genero-cuestionan-que-cordoba-no-adhiere-ley>

-Cba24n, (2016). *Violencia de Género: cuestionan que Córdoba no adhiere a la Ley*. Recuperado de <http://www.cba24n.com.ar/content/violencia-de-genero-cuestionan-que-cordoba-no-adhiere-ley>

6. ANEXO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

-Trabajo Final de Grado para la Lic. en Seguridad de la Universidad Nacional de Villa María.

-Aceptación de mi participación voluntaria en el TFG: “Estudio sistemático de las prácticas y la ejecución del Protocolo de Actuación Policial en Situaciones de Violencia Familiar de la Provincia de Córdoba. Rio II, abril – junio del año 2015”.

-A cargo de: José Sebastián González - Legajo N° 17793 - DNI 28.444.262

-Al firmar este consentimiento acepto participar de manera voluntaria en esta práctica de investigación. Teniendo pleno conocimiento de que la entrevista que se llevará a cabo será grabada.

Se me informó que:

-La entrevista será desgravada y que puedo solicitar suprimir información en caso de considerarlo.

- Se resguardará mi identidad como participante, estando de acuerdo en que aparezca mi nombre de pila, y se tomarán los recaudos necesarios para garantizar la confidencialidad de mis datos personales.

-Se me brindará toda la información que sea posible sobre los propósitos de esta práctica de investigación.

Firma del participante:

Aclaración:

Lugar y fecha

