

D. Personal Policial y personas que acuden a las CMyF*

* Por Valeria Ré.

I. Análisis sobre el Personal Policial.

a. Síntesis ilustrativa del Personal en servicio en las CMyF.

A continuación, se describe en líneas generales el perfil del personal policial y civil que se encuentra cumpliendo funciones dentro de las CMyF. La información se presenta tomando en cuenta el total de CMyF (15) y se resaltan relaciones específicas entre las cuatro (4) CMyF observadas como muestra de esta investigación, con el objeto de ilustrar cuestiones específicas y generales entre unas y otras.

La cantidad de personal policial y civil promedia 28 personas por comisaría (ver Tabla 1). Los puntos extremos están en CMyF de La Plata (55 personas) y Trenque Lauquen (10 personas). En el mes de julio fueron planificadas incorporaciones de personal en casi todas las CMyF. Este nuevo personal, es recién egresado de la especialización en violencia familiar de la Escuela de Policía Juan Vucetich de la Provincia, forman parte de la primera generación de policías graduados de esa especialización¹.

Particularmente, las comisarías observadas en esta evaluación contaban hasta ese momento con un promedio de 25 personas: Ezeiza (23), La Matanza (27), Malvinas Argentinas (27), San Martín (24). A partir del mes de agosto, salvo Malvinas Argentinas, el resto reforzaron su personal con oficiales recién egresados de la Escuela de Policías: Ezeiza sumó dos (2) oficiales, La Matanza dieciséis (16) y San Martín dos (2).

El nuevo personal no está contemplado en la descripción que se presenta a continuación, sino que ésta se refiere al primer semestre del año 2006.

1- Género y Personal en servicio en las CMyF

La relación entre el personal femenino y masculino que está en funciones sobre el total de las cuatro CMyF que conforman la muestra a observar es de 3 a 1, es decir cada tres mujeres hay un varón. Mientras que en el grupo total del personal en servicio en CMyF (15 comisarías) esta relación es de un varón cada cuatro mujeres.

¹ La formación de la policía bonaerense fue radicalmente modificada durante la primera reforma de la policía bonaerense, ver sección A. A partir de entonces se inició un proceso de cambio en formación policial que aún continúa. En ese momento se unificó la formación de oficiales de policía y su duración, actualmente de un año (antes la formación estaba dividida en oficiales, que recibían una capacitación de un año esencialmente jurídica y en suboficiales, que recibían una formación de 6 meses). También se cambiaron los planes de estudio, (ver página del ministerio). En febrero de 2006 comenzó a implementarse la especialización en género, y cuyos egresados/as son destinados a las comisarías de la mujer de la provincia. De un total de 93 egresados de la especialización, el 90 % son mujeres, y el 10 % restante, varones. Estos porcentajes son similares a los generales para los egresados recientes de policía, divididos en un 80% mujeres y un 20% varones (Fuente: Dirección de capacitación MSeg, 2006).

Cuadro 1. Personal de las CMyF según género.

	Personal de las cuatro (4) comisarías evaluadas	Personal de todas las comisarías (15)
Mujeres	74,3 (75)	80,2 (341)
Varones	25,7 (26)	19,8 (84)
Total	100 (101)	100,0 (425)

En Ezeiza, la Plata y Martínez, casi el 90% es personal femenino. Mientras que en el caso de la última comisaría inaugurada, Trenque Lauquen, todo el personal es femenino (ver Anexo Tablas, nº 2) La Matanza es una de las únicas comisarías que presenta una relación más equilibrada entre varones y mujeres dentro de su equipo.

El resto de las comisarías mantienen la relación de un varón cada cuatro mujeres.

2- Edad y Personal en servicio en las CMyF

Las comisarías de Martínez (1990), Quilmes (1989) y Mar del Plata (2003) tienen poca cantidad de personal joven (de 18 a 29), entre el 10 y el 20 %. Particularmente, los casos de Martínez y Mar del Plata, cuentan con mayor representación dentro del grupo de mediana edad (entre un 50 y 60%).

Por otra parte, Ezeiza (1999) y Esteban Echeverría (2001) son las dos comisarías que tienen mayoría de personal entre 18 y 29 años. Mientras que Trenque Lauquen (2006), Alte. Brown (2000) y San Martín (1999) cuentan con casi la mitad de su personal dentro de este grupo.

La Matanza (2005), Merlo (1999), Malvinas Argentinas (1997) y Florencio Varela (1994) tienen entre un 20 y una 30% del personal menor de 29 años. Las dos primeras comisarías, muestran un conjunto importante dentro del rango de 30 a 40 años, mientras que Florencio Varela, presenta casi la mitad de su personal dentro de ese grupo.

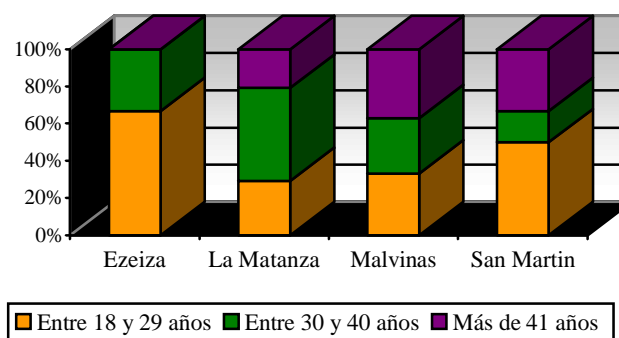
Mar del Plata, cuenta con mayor cantidad de personal en el grupo que va de 30 a 40 años. Mientras que en Quilmes, Malvinas Argentinas y Martínez, éste alcanza entre un 30 y un 40% del total. Por otra parte, Ezeiza es el caso en que menos del 10% se encuentra en este rango de edad.

La media de **edad** de todo el personal que se encuentra cumpliendo servicio en las CMyF, es de **34.5 años**. La edad mínima es de 19 años, mientras que la más alta es de 61 años.

La muestra del personal observado, en servicio en cuatro (4) de estas comisarías, da una media de **33 años**. Manteniéndose las edades mínimas y máximas.

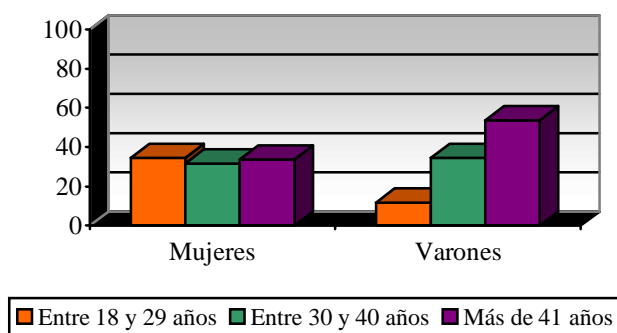
El gráfico 1 muestra la distribución porcentual por grupo de edad para cada una de las CMyF observadas.

Gráfico 1.
Porcentaje de Personal de servicio en CMyF observadas
(4), por grupos de edad
(N:101)



Una característica específica a todas las CMyF es la relación inversa que se muestra entre la edad y el género. Las mujeres, presentan una distribución equilibrada entre los diferentes grupos de edad, mientras que los varones se encuentran sobre representados en el grupo de mayor edad (más de 41 años). Es muy poco el personal masculino joven que se encuentra actualmente en servicio dentro de estas comisarías.

Gráfico 2.
Personal en servicio en todas CMyF por grupos de edad, según género.
(N: 425)



En cuanto a las funciones atribuidas al personal masculino dentro de las dependencias se hallaron: Chofer, Mantenimiento y Correo. En algunas comisarías, se pueden encontrar varones en tareas administrativas o como parte de los EI, más específicamente en el área de asesoría legal (abogados).

3- Antigüedad y Personal en servicio en las CMyF

En cuanto a la **antigüedad del personal** en el total las CMyF, alrededor de la mitad forma parte de estos espacios desde hace 1 año o menos. Otro grupo importante se ubica en el rango que va de 2 a 4 años de servicio. Esta relación se mantiene dentro de las 4 comisarías observadas. (Ver Anexo Tablas, n°5).

Por otra parte, se contabilizaron la cantidad de años que el personal de las CMyF lleva **dentro de la Policía Bonaerense**. Se ha notado, en general, que alrededor de la tercera parte hace más de 20 años que forma parte de la institución, y otra

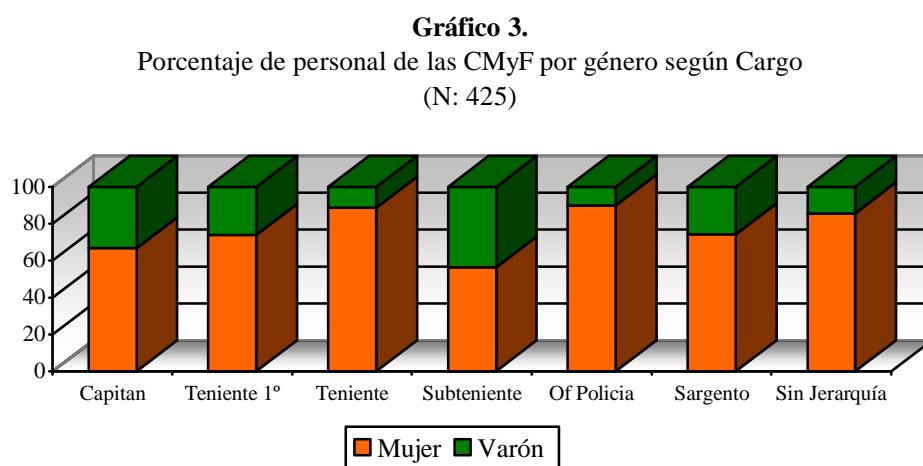
tercera parte lleva entre 10 y 20 años. Sólo un 10% es personal nuevo, que lleva menos de un año dentro de la policía (Ver Anexo Tablas, n°4).

En líneas generales, las comisarías cuentan con personal joven, que lleva en su mayoría una importante cantidad de años de servicio dentro de la Policía Bonaerense.

La posición en la jerarquía de la Fuerza de acuerdo al cargo² del personal policial que actualmente se encuentra con funciones en todas las CMyF, muestra que alrededor del 50% son Oficiales de policía o Sargentos. Sólo se contabilizaron 24 capitanes en el total y 50 Tenientes 1°, que representan el 5.6% y 11.8% respectivamente.

Al momento de la evaluación, se encontraron 35 personas sin jerarquía en funciones.

Al observar los cargos atravesados por el género se obtuvieron los resultados que se muestran en el gráfico 3. Dentro de los cargos de mayor jerarquía, si bien es mayor el componente femenino, los varones tienen una representación relativamente más amplia (Capitán, Teniente 1° y Subtenientes).



A modo de conclusión, el personal policial en servicio en las CMyF es mayoritariamente femenino, joven, con una importante cantidad de años de servicio en la Policía Bonaerense. Debe destacarse que hay un bajo porcentaje de personal policial con altos cargos de jerarquía, y que entre éstos hay una importante representación de varones. El grupo de varones que trabaja en las CMyF, en su mayoría son mayores de 40 años, esto indica una experiencia más amplia en la Fuerza Policial. En general ocupan cargos administrativos, otros son abogados del EI y otros choferes.

² **ARTÍCULO 29.-** Se entenderá por cargo la posición que ocupa el agente en la estructura orgánica, en razón de su función y grado.

b. Los grupos focales: fundamentos, caracterización y resultados

Antes de presentar el resultado del análisis de los grupos focales vale la pena mencionar las características específicas de esta metodología de investigación. El grupo focal tiene la forma de una entrevista con un número de personas y pone el énfasis en un tema en particular que se desea explorar en profundidad. Lo destacado de este método es la posibilidad para el investigador de observar la dinámica entre los participantes, cómo ellos responden a las perspectivas de cada uno y construyen una nueva perspectiva a partir de la interacción que tiene lugar al interior del grupo. El objetivo es identificar la manera en que las personas en conjunto construyen los tópicos generales en los que el investigador está interesado.

A diferencia de las entrevistas individuales el grupo focal permite que las personas pongan a prueba una variedad de perspectivas diferentes en relación a un tema y las razones que cada uno tiene para mantener una determinada opinión. El proceso de discusión desencadenado le posibilita al investigador obtener una perspectiva más realista sobre lo que la gente piensa, ya que las personas en esta dinámica se ven forzadas a pensar sobre el tema y probablemente revisar sus perspectivas. De esta forma, el resultado puede representar de manera más cercana el proceso a través del cual se construye el significado en la vida cotidiana, ligado más a la interacción que al pensamiento de individuos aislados.

Esta técnica fue utilizada para el trabajo sobre el cuerpo policial de las comisarías estudiadas. La organización fue acordada con las Jefas de cada una de las comisarías, quienes colaboraron activamente para poder disponer de la cantidad de personal requerido. Se les solicitaron: grupos de entre 8 y 10 oficiales de policía, sin cuota por género, que tuvieran una experiencia de al menos 6 meses dentro de la comisaría y representativas/os de las diferentes funciones que se llevan a cabo allí dentro.

Se llevaron a cabo 4 grupos focales, uno por comisaría. Se presentaron múltiples dificultades para mantener la cantidad de participantes por cuestiones que tienen que ver con el escaso personal disponible en las comisarías (licencias, vacaciones, enfermedad).

Por otra parte debe rescatarse la buena predisposición por parte del personal policial entrevistado, quienes manifestaron un profundo agradecimiento por ser escuchadas/os.

A continuación se realiza una pequeña descripción de cada uno de los grupos:

1. CMYF La Matanza: En este grupo participaron 10 personas, y tuvo una duración de 110 minutos. Entre los participantes hubo 4 varones y 6 mujeres. Se dispuso de un amplio sector que en la comisaría suele estar destinado para las *academias* que organizan internamente. Se pudo contar con personal representativo de todas las funciones.

La participación de todo el personal hizo que se generara una dinámica particular, en la que se pudieron rescatar algunos discursos encontrados y percepciones generalizables.

La CMyF de La Matanza lleva menos de un año de creación y desde su origen cuenta con un EI. Es una de las comisarías que cuenta con mejores condiciones edilicias, lo que permitió trabajar cómodamente.

La mayoría de quienes participaron en el grupo de discusión cuentan con experiencia en comisarías comunes.

2. CMyF Malvinas Argentinas: En este grupo participaron 5 personas, y tuvo una duración de 114 minutos. El grupo estuvo formado por 5 mujeres, dos oficiales de guardia, dos oficiales de servicio y una oficial de policía que recientemente se había incorporado a la comisaría.

Se contó con un espacio cómodo, aunque por cuestiones imponderables relacionadas al movimiento que tuvo ese día la comisaría y la escasa disponibilidad de personal, se tuvo que interrumpir algunas veces.

Ésta es una de las comisarías que lleva mayor cantidad de tiempo trabajando en la zona, y a la que le corresponde el más amplio territorio como jurisdicción (José C. Paz, San Miguel y Pilar).

3. CMyF San Martín: En este grupo participaron 4 personas (1 varón y 3 mujeres), y tuvo una duración de 80 minutos. Este grupo tuvo muchas dificultades: la Jefa no pudo contar con personal suficiente para cubrir la cuota de antigüedad (licencias, vacaciones), el personal que se entrevistó llevaba muy poco tiempo en la dependencia.

La falta de personal y las deficientes condiciones edilicias en las que se encuentra esta comisaría impidieron cumplir con los requisitos y condiciones planteados para el buen funcionamiento del grupo.

4. CMyF Ezeiza: En este grupo participaron 6 personas, y tuvo una duración de 110 minutos. El grupo estuvo conformado sólo por personal femenino. La particularidad de este grupo fue la puesta en escena de historias personales de las mujeres oficiales de policía, reflejo del impacto que la experiencia de trabajo en problemáticas de VF tiene en su práctica diaria personal y como oficiales.

Se trabajó cómodamente en el sector destinado al EI que se encuentra en la parte trasera de la casa. Debe destacarse la buena predisposición, flexibilidad y puesta en común de este grupo.

La dinámica de la discusión estuvo planteada a partir de tres ejes:

A. Percepciones sobre el rol de la policía en VF/VS

Se propuso reflexionar sobre las percepciones, los discursos y los imaginarios acerca de la definición del espacio de la CMYF, su relación con las víctimas, sus definiciones de violencia familiar y abuso, el lugar del victimario. Explorar dentro de sus actitudes y opiniones aquello que sostiene y fundamenta la intervención policial en los casos de VF o VS.

B. Percepciones sobre sus propias funciones y prácticas.

Aquí se realizó una puesta en común de cada una de las funciones que se desarrollan dentro de la comisaría, y en relación a esto se indagaron las distancias entre las prácticas cotidianas y las funciones definidas en los PAV evaluados. Se buscó observar estrategias y prácticas informales que no estuvieran contempladas en los PAV y descubrir las dificultades para implementar aquellas que éstos proponen.

C. Percepciones y sugerencias sobre las políticas actuales implementadas en las CMYF.

Este último eje propuso pensar el espacio de los EI dentro de las CMYF desde el punto de vista de su integración y utilidad. Por otra parte, se indagaron percepciones sobre la DGCPG, expectativas y necesidades que permitieran elaborar sugerencias para desarrollar políticas integradoras y de fortalecimiento.

c. Definición del rol de la policía en casos de VF/VS

1. Las CMYF: delimitación del espacio de acción

El espacio de acción de las CMYF es reconstruido en los grupos focales entre una serie de discursos referenciados en una mirada de los “otros”, en la tercera persona plural “ellos” (oficiales de policía en su mayoría varones que cumplen servicio en Comisaría Comunes); y una del “nosotras/os” que correspondería al personal policial en servicio en la CMYF que se tratare respectivamente.

La figura de la CMYF se recupera a continuación retomando los argumentos recurrentes y significativos de los distintos grupos:

1.1 Operatividad

Las CMYF comúnmente son señaladas como *no operativas*. En general, la condición de operatividad aparece relacionada a la maquinaria que se dispone para el manejo y control de casos “delictivos”. Se ha notado con frecuencia, la distinción entre éstos y los casos de VF, que en algunos casos son tomados como no-delictivos. Asumir la operatividad en las tareas de las CMYF queda relegado al trabajo realizan en la calle: citaciones, traslado de menores, traslados al Cuerpo Médico, exclusiones del hogar.

Esta falta de operatividad representa, por momentos, una marca negativa que diferencia y separa a las CMYF de lo que implicaría la tarea policial. En este punto, mostrarse y definirse como operativas reaparece como una necesidad: “*Esa es una diferencia que se ejerce en todas las Comisaría Comunes con nosotras...*”

sí somos operativas...quizás no tenemos lo que ellos tienen: un poquito más de acción. Un robo, un homicidio...”

La relevancia de los casos de VF se muestra de forma ambigua en el proceso de marcación del espacio de las CMyF. La relación, directamente proporcional, entre “acción” y “operatividad” diluye sustancialmente la posibilidad de definir el rol policial de la intervención en estos casos. Esta valoración positiva de la “acción” asociada a un tipo particular de “delitos” (robos, homicidios) solapa el carácter delictivo de los casos de VF. Esto daría cuenta de un problema para reconocer el espacio específico donde las CMyF se vuelvan operativas en función de los casos de VF o VS.

En síntesis, las funciones que definen como “operativas” a las CMyF recurrentemente quedan por fuera de las situaciones generadas por la atención de casos de VF o VS. Sin embargo, la principal distinción que las diferencia de una comisaría común se plantea en las tareas que se realizan en función de la atención de los casos de VF y VS, punto de referencia constitutivo de su figura: *“las tareas en las Crías de seguridad son otras, si bien es importante lo que la persona vino a denunciar, no le dan la misma atención, porque lo principal de ellos es la seguridad y detenidos...”*

1.2 “Delincuentes” / “Detenidos” / “Víctimas”

La distinción entre “delincuente”, “detenido” y “víctima” aparece como un factor determinante que diferencia las tareas que se desarrollan en una Comisaría Común y una CMyF.

La figura de la “víctima” queda definida en términos ambiguos, sostenida por un marco de vulnerabilidad que justifica toda la práctica. Esa vaguedad e indeterminación del estado fluctuante característico de una “víctima” funciona como base de un sistema informal de atención basado en una especie de *contención* inmediata que puede adoptar múltiples formas (escucha, vaso de agua, monedas para el colectivo).

Por otra parte, aparece la figura del “delincuente” que toma cuerpo en referencia a una maquinaria operativa concreta, que se dispone para su control y vigilancia. La diferencia entre los tipos de delitos que manejan una y otra comisaría, hacen que el tipo de atención que se da sea diferente: *“...ellos están más acostumbrados en la parte de delitos que cometen...no le toman el valor realmente a aquellas personas que pueden ser realmente víctimas”*.

Por último, la figura del “detenido” es otro elemento diferenciador³ que condiciona el ambiente para la asistencia a víctimas de VF o VS. En ningún momento se hace referencia en los grupos focales a la existencia de detenidas en otras CMyF, sino que esta figura aparece como otra marca diferenciadora con las comisarías comunes que impacta fuertemente en las formas y calidad de atención que diferencia a unas de otras: *“no renegamos con detenidos... acá no se nos suma esa tensión, entonces podemos explayarnos más con la gente, que en otros lugares no pasa...”*, *“el trato diario con detenidos es distinto... acá estamos de otro lado, la atención nuestra es por ahí a la par, no de frente como es con un detenido...”*

La ausencia de la tensión que crea la circulación de detenidos dentro de las CMyF es un rescate destacado por todo el personal policial. Es importante remarcar la influencia que esto tiene en cuanto a las posibilidades de mejorar la calidad de atención a las víctimas. Entre algunos de los puntos subrayados en relación a esto, el impacto más visible es la disponibilidad de una mayor cantidad de tiempo para la atención personalizada: contar con más tiempo para la escucha y generar un espacio más amigable para las víctimas.

- y esa Sra. está con dos chicos se siente mal y ve que van llevando a un detenido, con una escopeta. En cambio acá no, tenemos una sala de juego... nada que ver ese tipo de escenas.

1.3 La Atención

Un eje central sobre el que se establecen en forma recurrente las diferencias tiene que ver con las estrategias de atención generadas de acuerdo a la condición y magnitud de los casos que se asisten en la CMyF. Esta definición, en parte, es sostenida desde aquella primera distinción entre la atención a una “víctima” y a un “delincuente”.

Las prácticas que se han podido observar⁴ en la atención a víctimas de VF o VS tienen un alto grado de improvisación e informalidad. En la interpretación del personal policial, son estas prácticas con *otra calidad* de atención, lo que las diferencian frente a cualquier otra tarea “policial” que realizaran en servicio fuera

³ Hay 5 CMyF que actualmente tienen detenidas en sus dependencias (Merlo, Martínez, Berazategui, La Plata y Quilmes). Si bien ninguna de estas ha sido evaluada, es importante poner énfasis en la importancia que las oficiales pusieron en la relación entre detenidos y víctima que diferencia la atención. *“El reglamento de la resolución que creó las CM especificó que se trataría de “Comisarías clase C en cuanto a su modalidad”, esto es, que no era parte de sus funciones ni de su lugar institucional alojar detenidas[...] Desde el año 2000 empezaron a llegar detenidas. Una resolución del jefe de la Policía Bonaerense cambió las jerarquías de la CM y las convirtió en “destacamentos”. Así, se habilitaron calabozos en las sedes y se dispuso la derivación de detenidas [...] Con el tema de las detenidas, la comisaría se transforma en un lugar diferente. Las policías ahí adentro andaban sin uniforme, desarmadas, generalmente de civil, porque el uniforme pone una cierta distancia. Además, empezó a aparecer otra gente, hay otra dinámica, vienen familiares con un montón de comida, y están esperando horas ahí afuera. Pero más importante es que, a partir de la llegada de detenidas, empezaron a mandar oficiales hombres, y hubo casos en que esos hombres maltrataban a la gente. Y si eso en cualquier comisaría es gravísimo, en la CM es especialmente grave, porque se trata de asistir a personas que vienen de sufrir agresiones y violencia”* (18-Ene-2004/Suplemento Las/12/Página 12)

⁴ Se han realizado observaciones en las salas de espera de las Guardias

del espacio de CMyF. Esta calidad diferencial de la atención, principalmente estaría dada por:

1.3.1. Tipo de disposición frente a la víctima

El trato a la gente en el marco de las CMyF genera una serie de estrategias de “contención” que impactan en las funciones del personal policial, y redefinen roles y disposiciones al interior de éstas: *“Mucha gente se va desahogada más que por venir a hacer la denuncia, porque charló con nosotros, nos contó todo el problema”*.

Estas estrategias de “contención” surgirían como resistencias a las dificultades y falta de herramientas que tiene el personal policial para dar una respuesta o solución a la necesidad de inmediatez⁵ que traen quienes se acercan con un caso de VF o VS: *“a veces no se le puede dar la solución inmediata, pero el simple hecho de escucharla, y de asesorarla..., eso le da contención, les da un poco de alivio...”*, *“gente que llega a las dos o tres de la mañana golpeada [...] por ahí a esa hora por más que se haga la denuncia mucho no se puede hacer, más que contener...”*

Un análisis crítico a esta predisposición daría cuenta de que, esta aparente solución que confluye en una línea de “escucha, desahogo y contención”, aumentaría el riesgo de que no se lleven a cabo las denuncias, como también el hecho de que el proceso que se inicia con éstas no sea reconocido ni valorizado correctamente: *“A veces no quieren hacer nada... vienen, se desahogaron, te dijeron todo el problema que tuvieron y se van más aliviadas”*.

Esta práctica, que en los grupos focales aparece en forma recurrente, podría entenderse como un efecto de la dificultad que el personal policial presenta para manejar la situación de acercamiento que implica la atención de este tipo de situaciones de alto impacto emocional: *“hay que involucrarse, y al mismo tiempo desvincularse, porque si absorbemos todo eso... uno es un ser humano...a veces es desconocer las herramientas que hay para ayudar a una persona.*

1.3.2. Conocimiento específico de la problemática de VF/VS

Si bien la especialidad en el tema no es utilizada como uno de los principales recursos para definir el espacio concreto de acción de las CMyF, sí empieza a ser reconocido como un saber específico cuando es “utilizado” en otros espacios por fuera de éstas.

El desinterés reflejado en expresiones como *desligarse* del problema y *aprovecharse* del saber propio que aparecen en la interacción con espacios ajenos a la problemática de VF (ej. Comisarías Comunes), muestran los puntos de inflexión que marcan la falta de compromiso, conocimiento y valoración de la temática por parte del personal policial en general.

⁵ Gran parte de las personas que visitan las CMyF lo hacen buscando protección inmediata. Ver Anexo Víctimas

La interdependencia sobre la cual se montan las relaciones institucionales entre las Comisarías Comunes y las CMyF, muestra en su dinámica los diferentes problemas que trae aparejado el tratamiento conjunto de los casos de VF y VS:

- Malentendidos en la transmisión de la información en el primer contacto con la víctima: *“...los móviles que andan en cuadrícula, ni saben por qué las mandan acá”*.
- Desactualización de los marcos legales para el tratamiento y las definiciones de la VF en el personal policial en general: *“es muy poco lo que saben de la ley de violencia familiar... a veces te mandan una pelea entre vecinas... ¿qué tiene que ver una pelea de vecinas?”*.
- Negligencias en la toma de la información que pueden perjudicar a la víctima: *“... a veces le toman la denuncia y por ahí es una denuncia que hay que pedir medidas cautelares, pero ellos tomaron nada más que la denuncia penal...nos damos cuenta de que no la asesoraron para la exclusión de hogar, para el perímetro... no por maldad, sino por desconocimiento...”*.
- Falta de conocimiento para resolver situaciones de emergencia en la atención primaria a la víctima: *“Cuando hay un hecho de violación en la comisaría no saben qué hacer...lo primero que hacen con la víctima recién violada es recorrer el lugar del hecho para ver si encuentran al imputado”*.

1.3.3 Aprendizaje: una nueva “mentalidad”

En la experiencia de los varones dentro de las CMyF, el involucramiento con las mujeres víctimas de VF es trasladado al ámbito personal, y se manifiesta en una nueva forma de mirar, supuestamente liberada de prejuicios

- uno de los puntos fundamentales, yo por lo menos, acá no se prejuzga... por qué pasó, cómo pasó, cuándo pasó y qué culpa tuvo... la escuchamos, se le toma la denuncia, se la asesora, se la asiste y no la prejuzgamos... (Policía varón 1)

- en la Comisaría [Común] se trata más de descubrir qué pasó, de investigar y de llegar a esclarecerlo. Y por ahí viene la víctima, y empieza a dudar si está diciendo la verdad. Se prejuzga... acá no. No creo que sea de maldad (Policía varón 2)

La discrecionalidad y los prejuicios son reconocidos como factores importantes que funcionan activamente sobre el personal policial que atiende casos de VF y VS en una comisaría común. En los grupos focales se menciona que esto estaría estrechamente vinculado a los niveles de operatividad y objetivos que se manejan en una comisaría común. No se reconoce bajo ningún aspecto la incapacidad de abordar los casos desde una perspectiva de género, sino que esa dificultad quedaría relacionada a las funciones específicas que realizan.

Es importante destacar en este punto, la necesidad de capacitar y promover una flexibilidad sobre estas prácticas y funciones del personal policial desde la perspectiva de género.

1.3.4 Sentimiento de comunidad

Se ha observado el rescate de un mundo afectivo emergente de la combinación de las estrategias de acercamiento a las personas que concurren a las CMyF y la convivencia con casos que implican un fuerte compromiso emocional. Esto aparece manifiesto en la forma de un sentimiento de comunidad y compañerismo que sostiene prácticas que definen otra particularidad de las CMyF: *“el compañerismo, acá hacemos todas, todo. Nos organizamos para todo, hasta para atender a la gente si alguien está saturado”, “acá es como una familia, ya nos conocemos, te das cuenta cuando uno está mal”*.

Esta idea de solidaridad al interior de la CMyF se marca como diferencia en relación a otros espacios institucionales que trabajan sobre la misma problemática. Este contraste queda reflejado en la mirada que sobre ellas/os imprimen algunos comentarios de las víctimas: *“vienen sabiendo que pueden encontrar un apoyo o una contención que por ahí en un juzgado o en un tribunal no le van a prestar atención”*. Por otra parte, también queda expresado en las comparaciones que ellas mismas hacen de sus propias experiencias en otras comisarías: *“acá hay personal que ha venido de estar en comisaría comunes, y dicen “acá es distinto que allá”... en otras comisarías no tienen la misma contención, es más frío...”*

2. Definición de los casos de VF

Se plantearon discusiones acerca de si la VF debía ser entendida en términos de disturbio (conflicto) o crimen. Éstas dieron cuenta de las dificultades para realizar una definición categórica al respecto. Si bien en todos los grupos focales se marca la dificultad de poder vincular la VF a un crimen directamente, también se pone en consideración el hecho de que tampoco puede ser entendida sólo en términos de disturbio. Esta dificultad para categorizar deja en evidencia los márgenes librados a una cierta discrecionalidad para manejar las interpretaciones sobre los casos, una ambigüedad que quedaría estrechamente vinculada al problema de las definiciones legales de VF y VS.

En todos los casos se expresa la complejidad que encierran los casos de VF, y sobre todo, se recalca que el problema más importante es la multiplicidad de formas en que este tipo de violencia es ejercida (desde una mirada, hasta el hecho de matar a la persona).

Las consecuencias de la dificultad para definir una figura que permita entender esta multiplicidad, impactan en un desdibujamiento de las funciones en la intervención policial en estos casos. Esa disolución de la especificidad de la tarea policial quedaría reflejada, de alguna manera, en las demandas de intervención policial que requieren las víctimas: *“Acá muchas mujeres vienen a buscar al “cuco”, vienen a buscar el susto. Quiero que lo asusten [...] la policía no es un “cuco””*

La reflexión acerca del rol específico de la intervención de la policía en casos de VF queda supeditada a una asistencia primaria y a las acciones remitidas desde el juzgado.

2.1 La intervención policial en casos de VF/VS

- somos un eslabón de la cadena para llegar a una solución...

Los espacios de intervención sobre los cuales se definen los roles del personal policial en relación a la VF/VS, se construyen en contraposición a las acciones de otros actores intervinientes en este tipo de casos: cónyuges e instituciones como Fiscalías, Juzgados, Comisarías comunes.

Principalmente, se ha destacado el tiempo dedicado a la “escucha” de la víctima como uno de los ejes fundamentales que sostiene cualquier acción policial posterior. Esta acción de “escuchar” no siempre aparece relacionada a la situación formal de toma de denuncia o exposición civil. Más bien, aparece impregnada de una informalidad con carácter de emergencia y atención primaria: **“uno acá trata de escuchar, en otro lado no se la escucha a la gente [...] uno lo que más hace es escuchar [...] a veces ha venido gente solamente a hablarnos. “¿Y que quiere hacer?” No solamente quería contarle eso...”** (Oficial de Servicio).

Entre las prácticas específicas identificadas en los grupos focales como funciones del personal policial, se encuentran:

- Atención primaria: primer contacto que se hace con la víctima, donde participan las ayudantes de Guardia: *“cuando la mujer entra a la guardia está atendida por nosotras, si la mujer llora el vaso de agua se lo damos nosotras, no viene ningún juez, ni un marido, ni nadie de afuera, somos nosotras”*.
- Toma de denuncias: éstas dan el marco institucional que justifica la práctica de la escucha constante y representa la base de cualquier acción legal: **“Nosotros somos la base de todo. Depende como escriba el personal policial, el resultado que va a haber a posteriori...”**
- Asesoramiento para discernir entre una denuncia o una exposición civil: *“a veces vienen a plantear, y a lo mejor más que para una exposición civil no da...porque no hay violencia. Pero para ella es grave... y no tiene el valor suficiente o no se sabe desenvolver o no se sabe expresar, y acá uno la escucha, la escucha...”*
- Derivaciones: implica identificar cuáles son los pasos que se deben seguir una vez reconocida la problemática de la víctima: *“Derivar, porque a veces no están golpeados y a veces es verbal. Entonces a través de la Ley de Violencia Familiar, por ahí por ese lado le tomamos la denuncia y los derivamos al Juez de Paz...escucharlos, tomarle la denuncia y derivarlos ...”*

- Grupo de ayuda o derivación al EI: establecer lazos con los cuerpos de asistencia psicológica o legal según lo requiera la víctima o se considere necesario para que puedan salir del problema: *“Acá se trata de que la gente siga concurriendo a la comisaría por el grupo de mujeres, que se fortalezcan más con el grupo, para que vean que hay más alternativas para ellas, que no se queden con lo que tienen”*.

Por otra parte, el personal policial reconoce otro tipo de tareas, de carácter informal, que surgen a partir del vínculo generado con las víctimas y están referidas a la atención de cuestiones diversas:

- Condiciones socioeconómicas que pueden influir en el proceso: se realizan traslados o se hacen colaboraciones de dinero para que las víctimas puedan transportarse de un lado a otro para dar cauce a su trámite.
- Seguimiento y acompañamiento de las víctimas: si bien en las comisarías no se toman las decisiones finales, tratan de acompañar en la medida de lo posible en todo el proceso desde el principio.

La definición de la intervención en los parámetros de la *escucha*, adscribiendo que más del 90% del tiempo que están en la comisaría se encuentran bajo esa circunstancia, es contrapuesta en las discusiones de los grupos focales, a la definición del carácter “policial” de esta tarea. Esto permitió explorar las dimensiones que reflejan la condición “policial”, se obtuvieron los siguientes resultados:

a- Distinción entre lo humano y lo policial: la imagen de un policía deshumanizado, como la que actualmente circula en los medios de comunicación y entre la gente, es contrapuesta a la que el personal policial de las CMyF dice estar construyendo.

Entre los factores que marcan las diferencias:

- i) generan situaciones de confianza.
- ii) buscan todo el tiempo no perder la sensibilidad.
- iii) consideran al otro como una “persona”.
- iv) no trabajan mecánicamente.
- v) trabajan más tranquilos, pueden prestar más atención al otro.

b- Reconocimiento y valorización de la atención al público como trabajo policial.

c- Reconocimiento de lo policial en el trabajo con delitos: la tarea del policía está definida en el trabajo con delitos, la toma de denuncias por delitos es tarea específica de un policía: *“la función nuestra es policial... estamos trabajando con delitos también, la violencia genera golpes, amenazas, y eso es delito”*. (Oficial de Servicio)

d- Asociación de la necesidad de reafirmación de lo policial desde la especificidad del tema, marcando una posición de género dentro de una

institución que se considera “machista”: ***“No dejamos de ser policías. Tenemos una función específica más delicada porque estamos todo el día con gente llorando, golpeada, chicos abusados... yo no sé si muchos hombres se aguantarían estar acá...”***

e- De policía a psicólogo: en muchos casos dicen tener que salirse de la tarea por realizar tareas de contención.

3. Motivaciones y Valoraciones

En todos los grupos focales hay similitudes en cuanto a aquellas cuestiones que motivan o no la tarea diaria en función de la problemática de VF y VS. A continuación, se presentan dos cuadros resumen de lo planteado:

Aquello que gratifica	
<i>En relación a la víctima.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Todos coinciden en que es muy gratificante ver que una mujer logra romper el círculo de la violencia. Eso, que no fue planteado como algo que sucede cotidianamente, funciona en los discursos del personal policial como un sustrato motivador en la atención a la víctima⁶. - El hecho de lograr cierto alivio en las víctimas: <i>“que se van con una sonrisa”</i>
<i>En relación al trabajo específico del personal policial</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Cuando se logran los objetivos y vuelven a la comisaría para compartirlo. - Cuando se toma una denuncia de abuso y terminan castigando al imputado. - Cuando hay un reconocimiento por parte de las víctimas por la atención.
<i>En relación a la experiencia personal del policía.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - El compañerismo que se genera en el espacio de las CMYF. - La calidez del lugar de trabajo.

⁶ Esto se identificó principalmente en el grupo focal del personal policial de la CMYF de Ezeiza, donde es importante destacar que funcionan desde años grupos de ayuda a las víctimas de VF.

Aquello que frustra	
<i>En relación a la víctima.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - La gente que viene golpeada y tiene que volver nuevamente a su casa. - Ver que en los casos de abuso infantil el Juzgado no toma medidas con el imputado.
<i>En relación a su trabajo.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Que los hechos se repitan una y otra vez. - Cuando se toman los casos como personales y se escapa de las manos poder llegar a solucionarlos. - El agotamiento emocional. - No poder hacer entender a la víctima que la denuncia es el primer paso. - Cuando se hacen las notificaciones y las mujeres terminan siendo golpeadas. - Cuando se hizo todo lo humanamente posible y los imputados no tienen el castigo que merecen. - Que la gente no entienda que no son máquinas. - Impotencia de no poder hacer razonar a las víctimas. - Cuando todo el aparato judicial funcionó, se logran los objetivos, como una exclusión. pero después vuelven a aparecer las mismas víctimas.

d. Percepciones del personal policial sobre sus propias funciones y prácticas

1. Los espacios de decisión

El margen de decisión del personal policial dentro de las CMF está determinado no sólo por sus funciones, sino también por las instituciones a las cuales tienen que responder o dar cuenta: Juzgados, Distritales, Tribunal.

Sólo las oficiales de Servicio toman decisiones tales como si en un caso se toma una denuncia o una exposición civil. Muchas veces, esta decisión se define en función del relato de la víctima, aunque en última instancia las oficiales mencionan que siempre es la víctima quien decide qué hacer. Las oficiales de Servicio consultan, o bien a sus Jefas o al Juzgado. Respecto del segundo, muchas veces las decisiones que se toman quedan sujetas a la personalidad del fiscal o juez a cargo.

Recorre cierto imaginario el hecho de que el personal policial se piensa en sus funciones como “auxiliares de la justicia”, por lo tanto todo lo que se hace en la comisaría, en términos formales, está previamente determinado por la justicia. Dicen no decidir. Sin embargo, en el día a día muchas veces se deben enfrentar situaciones contradictorias, que marcan diferencias entre lo que harían y lo que la justicia requiere que hagan. La justicia, que tiene sus propios tiempos, deja margen para un nivel de discrecionalidad que impacta en decisiones que no son reconocidas en tanto tales por el personal policial.

2. Delimitación de las Funciones

En el marco de los grupos focales se planteó reflexionar sobre algunas de las funciones específicas que realizan al interior de las CMyF: recibir reportes de las víctimas, servir como consejeros de hecho, captar a las víctimas. A continuación se desarrollan los resultados obtenidos, partiendo de una serie de ejes que corresponden a un análisis comparado, principalmente con el PAV, y completado con observaciones realizadas en el campo.

2.1 Atención en la Guardia

○ Presentación:

En observaciones en la sala de espera se ha dado cuenta de que la presentación del personal de guardia se realiza tal cual está establecida por el PAV.

El objetivo de una presentación de estas características está puesto en generar una primera situación de confianza con aquella persona que se acerca a la comisaría. La única mención que se ha relevado en este sentido, tiene que ver con algunas dificultades que tiene que enfrentar el personal policial femenino cuando se presentan ante un victimario o imputado: excesos de confianza, situaciones incómodas, y algunos exabruptos: *“cuando entran, ya sabemos. Entra el hombre, ocurre con el varón... la mujer viene con otra expectativa. Muchos entran muy cancheros, han llegado a decir que salen con personal de acá...”*

○ Escucha:

Las situaciones de “escucha” que refieren al primer contacto con la víctima, muestran diferentes matices relativos a una diversidad de factores que enumeramos a continuación:

- *Privacidad*: se ha destacado de forma recurrente que es necesario contar con un espacio en el que la persona que recién llega a la Comisaría pueda expresarse cómodamente⁷.

- *Revictimización*: la consulta del motivo por el cual se han acercado a la CMyF implica poner en la voz de la víctima por primera vez el relato de lo sufrido. El cuidado sobre esto es advertido en el discurso del personal policial, aunque no siempre referido a la posibilidad o riesgo de revictimización.

- *Consultas a personal superior*: la transmisión del motivo al Oficial de Servicio aparece también como una instancia de intercambio ante cualquier duda que se pueda presentar a raíz de alguna situación particular en la Guardia

⁷ En las observaciones de campo se ha podido notar que las salas de espera son muy pequeñas (salvo la CMyF de La Matanza) y carecen de espacios de intimidad/privacidad donde se pueda recurrir en caso de que fuera necesario.

- *Equipo Interdisciplinario*: no se han hecho referencias importantes a la colaboración que puede prestar el EI en situaciones de emergencia que puedan presentarse en la Guardia.

- Sistema de Prioridades en la Guardia

Se ha encontrado que las Guardias manejan criterios de prioridades definidos según la gravedad de los casos. Arguyendo que dentro del marco de la CMyF no se atienden una amplia variedad de casos, sino que éstos suelen ser abusos o casos de VF, los primeros son considerados como los más graves, y tienen prioridad sobre cualquier otro caso que se presente en la comisaría.

El grado de las lesiones o el estado emocional de la víctima, es otro de los criterios utilizados para clasificar prioridades en el orden del procedimiento de atención. En estos casos se busca dar tranquilidad o se aconseja a la víctima que sea atendida por un médico antes de realizar la denuncia.

- Comunicación entre Ayudante y Oficial de Guardia

En distintos momentos el personal policial de cada una de las CMyF observadas plantea el vínculo de compañerismo que generan en su actividad diaria. En términos generales, esto aparece replicado y reafirmado en cada uno de los espacios específicos de la comisaría.

Esto muestra que existe una comunicación fluida entre las distintas funciones, sostenida desde el vínculo personal, y limitada por la jerarquía que determina las funciones.

- Diálogo con el Oficial de Servicio

La relación entre el personal de la Guardia y el Oficial de Servicio es de jerarquía. Ninguna decisión puede ser tomada en la Guardia sin el consentimiento del Oficial de Servicio, quien es consultado e informado constantemente por éstos. Esto aparece claro entre el personal policial, que plantea toda condición de igualdad en la acción en términos de “colaboración”.

- Transmitir sensación de *seguridad*

La preocupación por las estrategias para brindar una sensación de seguridad y confianza en las personas que se acercan a la comisaría es manifestada por todos los grupos. Se remarca el momento de la *presentación* como un elemento central en este sentido.

La responsabilidad que implica la idea del primer contacto con la víctima, aparece como una instancia fundamental para dar cuenta de cómo se sucederá el proceso.

- El manejo de los tiempos dentro de la Guardia

Una situación bastante común observada en todas las comisarías son las Guardias llenas de gente. La situación de espera es de tiempos prolongados. El personal

policial ha remarcado esta observación asintiendo que les llama la atención, que por más que la atención es lenta, la gente espera.

El manejo de esta situación no parece encontrar solución por la vía de disminuir el tiempo con las víctimas, sino que se busca fortalecer la calidad de atención comunicando la situación de retraso.

2.2 Oficial de Servicio: Tareas del sumariante

- Las condiciones edilicias en las que se encuentran actualmente las CMyF dificultan responder adecuadamente al punto del Protocolo en el que propone procurar **crear un clima de seguridad** alrededor de la víctima. En todas las comisarias se ha observado una carencia importante de divisiones de los espacios, que permitan crear un verdadero clima de privacidad.

Las oficinas de los sumariantes se encuentran divididas por taburetes que sirven como únicos separadores dentro de un espacio mayor que es compartido por varias tareas. Esto implica una gran dificultad para crear un lugar confortable que preserve la intimidad y evite interrupciones.

- En la instancia de asesoramiento es donde más plenamente se reconoce todo el personal policial, más allá de sus funciones específicas. En el caso de los Oficiales de Servicio, el espacio de decisión es mayor y no implica solamente una cuestión informativa, sino que también entra en juego la situación de consejeros de hecho. Esta instancia es clave para reflexionar acerca de cómo se da el intercambio entre el personal policial y la víctima.

Desde el punto de vista del Oficial de Servicio, se indagaron los criterios que se utilizan para decidir cuándo un caso es de instancia penal y cuándo familiar:

- > Todos coincidieron que un caso es Penal cuando presenta alguna lesión o hubo amenaza de muerte.
- > Todos coincidieron que se refiere a Violencia cuando hay empujones, maltrato psicológico, la violencia en el grupo familiar, la humillación constante.
- > Algunos advierten que la decisión dependerá de lo que cuente la víctima: ha pasado que se han hecho denuncias y el Juzgado no le da solución.

Desde el punto de vista de la víctima, se han descripto situaciones de indecisión o de falta de discernimiento acerca de las diferentes opciones, donde principalmente opera el miedo a seguir siendo maltratadas. El personal policial, insiste en que la decisión final siempre es de la víctima, y que en ello recae la reincidencia: *“uno no puede obligar a nadie a algo que no quiere hacer. Uno se lo dijo, si la otra persona lo tomó o no lo tomó, problema de ellas. Es obvio que si no escuchó, si no lo tomó va a volver, y se le dirá y hará lo mismo”*.

Distintos factores intervienen en la decisión de la víctima según el personal policial:

- > Miedo: *“a veces las mujeres quieren hacer una denuncia para dejar constancia... cuando llamamos, la Sra. se quería morir... y viene a decirnos que no quiere que se entere de que ella había hecho la denuncia. “Esa denuncia era para que quede nada más”...”*
- > Distancias geográficas entre las distintas instituciones por donde tienen que circular para dar viabilidad al trámite *“ahí uno le dice las opciones que tienen. Mucha gente dice, “yo no quiero hacer la denuncia, no me voy a ir hasta Ciudadela...”*
- > Dificultades para hacer entender a las víctimas que la denuncia forma parte de un proceso y no una solución inmediata *“Piensan que con la denuncia se les cura, piensan que la denuncia es una armadura...”*

TOMA DE DENUNCIAS

El proceso de la denuncia, es considerado en general por el personal como la base de todo lo que pueda conseguir la víctima desde el punto de vista legal en una situación de violencia.

En cuanto a la toma de denuncias específicamente se expresaron algunas situaciones que confirman la formalización en el PAV de ciertas prácticas que ya vienen dándose en la atención en CMyF, y algunas dificultades que obstaculizan esa referencia. A continuación se analizan los puntos correspondientes al PAV de toma de la denuncia, y algunas percepciones del personal policial al respecto:

○ El Relato de la víctima

Entre las cuestiones que se remarcan en relación a la toma de las denuncias, se hace referencia al protagonismo que enviste el Oficial de Servicio para obtener una eficiente reconstrucción del hecho, y las dificultades con las que tiene que lidiar para que este relato represente con la mayor veracidad posible lo sucedido. En relación a esto, en los distintos grupos focales se valoriza el momento de la construcción del relato como la base de toda acción subsiguiente:

- Es especialmente importante el trabajo que se hace con las personas: puede haber personas que colaboran más que otras en la construcción del relato del hecho, pero en cualquiera de los dos casos los límites y las determinaciones las pone el personal policial: *“Hay personas que ni hablan, o no le interpretás, o te mezclan todo porque te hablan de 10 años atrás, vuelven al presente, y después vuelve atrás, y después al futuro. Y vos tenés que tratar en tu cabeza de ordenar lo que ella te está contando para poder escribir racionalmente”.*
- Sistemas de clasificación de la información: el protagonismo que adquiere el Oficial de Servicio enmarcando el relato de la denuncia, pone en movimiento una serie de criterios clasificadores que serían

condición para un relato eficaz. Esos criterios estarían formalizados en la serie de preguntas que están especificadas en el PAV.

PROTOCOLO DE ATENCION A LA VICTIMA

En la denuncia no debe intervenir subjetivamente el Sumariante, sino registrar solo lo narrado por la persona denunciante.

- Dificultades para reconstruir un relato cerrado y coherente que contenga el historial de violencia y contemple el grado e intensidad de violencia sufrida en los distintos momentos cuando se trata de casos que llevan muchos años conviviendo con la violencia. El problema de sintetizar y dar unidad y validez en el relato, es una referencia importante surgida en los grupos focales: *“Una denuncia de violencia familiar, son larguísimas, porque no hay un hecho específico...”*

○ La atención médica

Una de las situaciones más problemáticas se dan en relación a este punto. Ninguna de las dependencias observadas dispone de médicos en la comisaría. Por otra parte, la articulación con el Hospital Público presenta muchas dificultades: de movilidad, de saturación de los servicios de salud pública, entre otros.

PROTOCOLO DE ATENCION A LA VICTIMA

Si la víctima presentara lesiones, podrá concurrir al Hospital Público para ser asistida y requerir “precario médico”, el que luego será agregado en las actuaciones.

- Deberá evaluada por médico de Policía, para calificar las lesiones.
- Si la dependencia contara con médico de Policía, directamente será asistido por este. Si no será derivada a Cuerpo Médico Forense.

- lo que pasa que cuando yo mañana vaya al médico no voy a tener esta marquita que tengo acá...

○ Tiempo

De acuerdo al PAV deberá darse a la persona todo el tiempo que necesite para completar el relato y estar pendiente de su estado emocional. En el discurso sobre las prácticas del propio personal policial no se han encontrado contradicciones en relación a este punto. Sí se puede mencionar, que en este caso debería ponerse énfasis en la derivación al EI, algo que no ha emergido espontáneamente.

- “hay que escuchar a la persona e ir preguntando, a veces tratar de que se tranquilicen”.

TOMA DE EXPOSICIONES CIVILES

Todos son momentos de decisión, cuando se atiende a una persona uno tiene que saber que lo que va a hacer está bien. Si uno toma una exposición civil, porque supone que es una exposición civil y no tiene que ser una denuncia...y si a uno lo supera el caso, está la Jefa. Y de última llamaremos a Tribunales... (Oficial de Servicio)

Existe entre el personal policial la idea sobre la responsabilidad que tienen frente a la víctima al momento de iniciar cualquier acción legal. Es muy importante en esta instancia clarificar y delimitar institucionalmente las formas en que eso debe manejarse. El PAV pone en manos del Sumariante la función de orientar a la víctima a tomar la decisión más correcta según el caso de que se trate.

En muchos casos, se ha dado cuenta en los grupos focales de la errancia de las víctimas en esta instancia. Como así también, de la dificultosa tarea de poder transmitir las posibilidades de una y otra opción. Esto deja abierto espacios en los que se corre el riesgo de que se ejerza cierta reserva, si la información no ha quedado del todo clara.

DELITOS CONTRA LA INTEGRIDAD SEXUAL

En los grupos focales es recurrente el pedido de capacitaciones para el tratamiento de casos de abuso sexual. El personal policial se siente muy poco capacitado para enfrentar este tipo de situaciones. Al mismo tiempo que se encuentra impelido a no poder seguir los pasos planteados por el PAV por no contar con una red eficaz entre las distintas instituciones que intervienen en la atención de este tipo de casos.

Entre los problemas más recurrentes se enumeraron: la espera de la disposición del juez, la escasez de medicamentos para el kit de emergencia en los hospitales, la falta de médicos forenses que resuelvan rápidamente los informes necesarios para cumplir con los requerimientos en tiempo y forma.

3. Identificación de Problemas

- Desdibujamiento de las funciones ante la falta de herramientas para enfrentar la situación de una víctima que busca soluciones inmediatas en una situación de emergencia.
- Prolongados tiempos de espera en la Guardia: déficit en personal e infraestructura (Ej.: PCs).
- Falta de comodidad en la Guardia para una adecuada recepción de las víctimas: las salas de espera son muy pequeñas, eso impide procurar la atención originalmente propuesta por el PAV.
- Falta de redes de seguridad y contención a las víctimas: *“pero fijate que tiene 6 chicos, no tiene donde ir, qué va a hacer pobre mujer, no tiene plata...”*
- Falta de capacitación y asesoramiento para la formalización de la tarea en la atención a las víctimas de VF/VS: *“Recién ahora se está dando más importancia lo que es el tema de asesoramiento, de la capacitación para el personal policial. Antes, experimentábamos con ellas”.*

- Es problemática la instancia de comunicar a la víctima las opciones para empezar a dar solución a su problema. En forma recurrente el personal policial da cuenta de esta dificultad para transmitir las diferencias y posibilidades de las distintas opciones.
- No se han encontrado en el personal policial alusiones al discurso de los derechos humanos para explicar, entender y atender el fenómeno de la VF. A excepción de la CMyF de La Matanza donde sí esto se reivindicó, junto con la valorización del EI: *“Aparte tenemos la psicóloga, los abogados, que le dicen los derechos que tienen. No es que se le tema la denuncia y nada más. Firme acá. Que pase el que sigue... es como un despacho. Acá no, tiene que hacer tal cosa, tal otra”*.

4. Otras prácticas que no están contempladas en el PAV:

- En momentos donde hay mucha gente en la Guardia, el oficial de Guardia colabora con el Oficial de Servicio en la toma de denuncias y exposiciones.
- Discrecionalidad: se han observado sistemas de categorización y apereamiento de situaciones que intervienen en el tipo de atención: *“nosotros diferenciamos, pero la persona que viene siempre es lo más grave del mundo...”*
- El alto grado de compromiso emocional que implica la tarea de atención a víctimas de VF y VS pone en funcionamiento una dinámica de mucha movilidad de personal (pedido de vacaciones y licencias) que funciona como estrategia para aliviar la saturación de la tarea. Esto no está contemplado en el PAV.

e. Percepciones sobre las políticas actuales implementadas en las CMyF

1. El Equipo Interdisciplinario

El impacto de la presencia de los EI en las comisarías tiene diferentes matices según el personal policial. Son varios los condicionamientos que actúan sobre una mayor o menor integración de éstos: las historias particulares de cada una de las comisarías observadas (Ezeiza, por ejemplo cuenta con un equipo consolidado dirigido por la lic. Vega, y coordinan desde hace un tiempo (2001) un grupo de apoyo a mujeres maltratadas), el espacio físico/infraestructura (San Martín no cuenta con un espacio individualizado para el EI), la trayectoria de los profesionales designados en cada una de las comisarías⁸, y la historia particular de las comisarías (La Matanza, que tiene menos de un año, desde su origen cuenta con un EI).

⁸ Más información en Anexo “Equipo Interdisciplinario”

Entre el personal policial se han marcado diferencias respecto a la función que debería tener el EI en el proceso de atención a las víctimas. No se ha encontrado una práctica sistemática en ese sentido. La derivación al EI no está organizada institucionalmente, sino que queda subsumida, entre otras, a cuestiones de tiempo/horarios de los profesionales en las comisarías (el EI no tiene presencia en la totalidad del tiempo que funciona la comisaría) o a la decisión del oficial que esté atendiendo.

“el abogado y el psicólogo no están todos los días... a las 2 de la mañana atiende a alguien tengo que hacer de psicóloga, de abogado... tengo que darle un asesoramiento muy leve de la persona que está preguntando. (Of. Servicio)”

1.1 Percepciones del personal policial sobre el espacio de acción del EI

En general, lo que ha legitimado más fuertemente la presencia del EI dentro de las CMyF es la carencia de espacios en la comunidad dedicados a la atención de mujeres maltratadas: *“si no estuvieran, ¿quién los atiende? Acá no es una localidad [Malvinas Argentinas] que haya grupos que contengan a mujeres golpeadas, no existen...”*

El personal policial en general reconoce al EI como un servicio más que la comisaría brinda a la gente, pero que no ha modificado ni impactado bajo ningún aspecto en las prácticas de sus funciones cotidianas: *“lo que sentimos con el EI es que podemos brindarle más a la gente, pero no una descompresión”, “Sirve para la gente nada más. Es útil para la gente, para nosotros es igual”.*

En cuanto a la definición de los roles de unos (personal policial) y otros (EI), las delimitaciones se presentan en relación a las diferencias entre un saber de la experiencia práctica y un saber profesional. El personal policial no reconoce ni valoriza en ningún momento su saber específico, más que en los términos de la práctica cotidiana, como producto del abordaje diario de situaciones de emergencia. Esto da cuenta de la carencia de un saber sistematizado que organice las funciones del personal policial en relación a sus prácticas: *“la parte de nosotros es más por la experiencia, y ellos más por lo profesional... nosotros le podemos decir lo que vamos aprendiendo a medida que van pasando los años, ellos ya vienen capacitados. La solución en sí, es un poquito de allá y un poquito de acá...”*

Esta valorización del EI, impresa en la atribución de un saber específico, se contradice con la poca especialización en la temática que se ha encontrado, en algunos casos, entre los profesionales que han sido designados dentro de los equipos⁹.

En algunos casos, se ha reconocido un espacio de intercambio entre el personal policial y el EI, donde se pone de manifiesto la necesidad de encontrar herramientas que les permitan enfrentar algunas situaciones que se presentan como inabordables: *“les hemos preguntado también, cómo actuamos nosotros ante cierto cuestionamiento de la gente que se nos escapa de las manos, cómo tenemos que hablar...ellos también nos contienen...han dado una charla o una*

⁹ Ver Anexo “Equipo Interdisciplinario”

academia, para que no nos encontremos sin salida o sin respuesta, superados por la gente”.

En algunas comisarías se han utilizado los espacios de las “Academias” o “Jornadas” para realizar este tipo de intercambios que tienen que ver tanto con la formación y la capacitación del personal policial, como con la formalización de la relación de intercambio de saberes entre éstos y el EI. Dinámica que debería ser valorizada, sistematizada y replicada en el resto de las CMyF.

Por otra parte, se han encontrado matices en cuanto a la relación entre el personal policial y los profesionales del EI. La diferencia estaría enmarcada en la trayectoria de los profesionales, los abogados varones y oficiales de policía establecen una relación diferente a las psicólogas y trabajadoras sociales (que en general son mujeres): *“la que consulta más es la psicóloga, no el abogado...el abogado también es personal policial, conoce las dos áreas la jurídica y la penal. Y la psicóloga no, se supone que tenga que consultar”.*

1.2 Derivaciones al EI: cuándo y por qué

De acuerdo a las prácticas descriptas por el personal policial, la derivación al EI se hace teniendo en cuenta la situación de que se trate: según la víctima lo requiera especialmente (quiere calmarse, necesita hacer alguna consulta legal específica) o porque quien esté atendiendo lo consideren necesario. En ningún momento se planteó el paso por el EI como una instancia obligada dentro del procedimiento de atención a las víctimas. En su lugar, se ha notado que las derivaciones en la mayoría de los casos están supeditadas a la subjetividad del oficial: *“por ahí teniendo una situación muy delicada, previo a eso vos sabes que es necesario que primero hable con el grupo, no con nosotras...”, “a veces uno tiene que hacer todos los papeles, todas las funciones... a veces uno le escucha, pero como uno le explica no te va a entender. Entonces, va a la psicóloga que la tranquilice y después se ve...”*

La definición de los roles y de las funciones de cada uno es prioritaria para una coordinación eficiente entre el EI y el personal policial. El control y supervisión debe establecer los límites de discrecionalidad en el procedimiento. El trabajo conjunto desde una perspectiva interdisciplinar requiere de una puesta en común de criterios y un intercambio activo de dudas para la producción de respuestas. Tanto los profesionales del EI como el personal policial han dado cuenta, en diversas situaciones, de la necesidad de este intercambio de saberes. No se han registrado más que los escenarios informales y espontáneos que dan respuesta a estas situaciones.

2. Dirección General de Políticas de Género (DGCPG)

“Una Dirección debe dirigir a todas la CMyF... esta es nuevita, es un bebe con pañales, falta crecer para poder responder bien a otras cuestiones...”

El marco en el que se reconoce la creación de la DGCPG se relaciona, desde la perspectiva del personal policial, con el intento de transformación que la institución policial viene llevando a cabo desde hace algunos años. La promoción

de una serie de cambios es lo que habría abierto la posibilidad de repensar algunos espacios y dar algunas discusiones.

En los grupos focales, la figura de la DGCPG aparece desdibujada. No se ha encontrado ningún punto de identificación relevante. Se notó cierto titubeo y confusión al momento de definirla de acuerdo a sus funciones, y asimismo, en las expectativas que podía presentar su condición de posibilidad.

El reconocimiento a la DGCPG como una dirección con presencia clara y funciones específicas aparece obturado, en parte, por la ingeniería establecida en la estructura organizacional administrativa de las CMyF. La interrelación entre las CMyF, Municipios, Comisarías de Seguridad y DGCPG, confunde y obstaculiza la creación de una imagen eficaz y eficiente de esta última. La falta de claridad es producto de este fraccionamiento de los recursos y las condiciones de existencia de las propias CMyF (Ver sección A).

-“no tenemos muy en claro... sabemos que somos dependientes de ellos [DGCPG] pero somos de Seguridad. Y Seguridad también nos manda... estamos en el medio, sin saber para dónde... Llega un momento que a veces hasta me desilusiono de lo que es Políticas de Género, porque no puede hacer nada con esto... tiene más posibilidades de ascender un oficial policía operativo que yo. Por no ser “operativa” para ellos.

Esta interdependencia que desdibuja la presencia de la DGCPG, por otra parte impacta en la capacidad de pensar su condición de existencia, como un espacio activo y de referencia para las CMyF: *“Es como que tenemos una Dirección, pero a la vez no tenemos el respaldo, el aval de decir nos van a tener en cuenta como el resto de las direcciones, o como el resto de lo que es la Dirección, por ejemplo Vial”.*

La dificultad para reconocer a la DGCPG como un espacio de referencia reside en su incapacidad para resolver problemas específicos del personal de las CMyF, lo cual imprime en el discurso del personal un tono de desconfianza: *“Queremos que nos definan de qué lado estamos, para sentirnos protegidas o amparadas por algo... Si en algún momento se va la Dirección o se disuelven las CMyF, y nosotras volvemos a estar en comisarías, “ustedes estuvieron 10 años acovachadas...” esa es la palabra que nosotras vamos a recibir”.*

Sin embargo, también se ha encontrado el reconocimiento de este espacio como un lugar nuevo y joven, que debe empezar a tomar las decisiones necesarias: *“lo que pasa que todavía no está formada como debería ser, o quizás le faltan áreas... No hay algo que nosotras... digamos dependemos de Políticas de Género, entonces las cosas que nos correspondan a nosotras las manejamos con ellos [...] Nos sirve, nos ha servido mucho, tenemos apoyo de ellos. Pero creo que hace falta más un área o más, una Dirección...”.* Y asimismo, un espacio en principio atento a toda la problemática general: *“DGCPG conoce nuestros problemas, nuestras inquietudes, lo que necesitamos, pero no está en sus manos por el momento poder resolver esa problemática o lo que nosotras necesitamos”.*

Para el personal policial depender únicamente de la DGCPG significaría independizarse de todos los reclamos y demandas que las comisarías de seguridad efectúan sobre ellas. Si bien son diferentes las realidades de las relaciones entre éstas y las distintas CMyF observadas, sí todas ponen en común el hecho de que deben responder a las comisarías de seguridad, y esto en el discurso siempre aparece en un sentido negativo.

Las políticas implementadas por la DGCPG identificadas por el personal policial, son aquellas referidas al cambio en las condiciones materiales de las CMyF (pcs, estufas, agua), no se nombraron espontáneamente en relación a esto ni la integración de los EI ni la implementación de los PAV.

f. Percepciones sobre las causas de la violencia familiar

Una serie de mitos justifican y tratan de dar explicación a la VF, atendiendo a diferentes factores: características personales del agresor (trastorno mental, adicciones), características de la víctima (masoquismo, o la propia naturaleza de la mujer, que “lo busca, le provoca, es manipuladora...”), circunstancias externas (estrés laboral, problemas económicos), celos (“crimen pasional”), incapacidad del agresor para controlar sus impulsos, etc. En las discusiones del personal policial se hace referencia a varios de estos mitos para dar cuenta de las causas y consecuencias de la VF.

A continuación se presentan síntesis de los discursos surgidos en los grupos que afirman o discuten esta serie de mitos, agrupados en tres grupos: vinculados a lo económico, a cuestiones socioculturales y a enfermedades/adicciones.

❖ Vinculado a lo Económico

- El varón no tiene dinero y la mujer gasta mal lo que tenía que gastar.
- Ya hay violencia y lo económico la acentúa.
- Si es la única persona que tiene poder económico, quizás lo hace más violento.
- Gente que no tiene trabajo.
- Se han encontrado casos de gente pudiente, pero ellos pueden manejarse de otra forma. No es por ser pobre que haya violencia.
- Las mujeres por no estar solas o depender de alguien que les de una ayuda económica se juntan con una persona a los dos meses sin saber nada de su vida.
- Por la comodidad, o porque la criaron, porque te tenés que casar y aguantar todo lo que tu marido te hace. Y te casaste y tenés que vivir al lado de esa persona, y tolerar todo lo que haga o lo que te deje de hacer. Y yo no lo veo así... yo trabajé, yo tengo mi plata, me manejo sola...
- Uno le pregunta a la mujer donde trabaja, no soy ama de casa. Como que si trabajara, no pudiera cuidar a sus hijos y trabajar. Piensa que siempre va a haber uno que la esté manteniendo. La mujer no se supera... Entonces que hacen, para que me traiga la plata el marido la tiene que golpear... y siguen teniendo hijos, y sigue...es un círculo.

Las percepciones acerca de la relación entre lo económico y la VF emergieron con varios matices. Es la mujer la que se reconoce como la principal víctima cuando interviene la variable económica como posible explicación. Desde una perspectiva de género, se hace notar el hecho de que el personal policial marca acríticamente una posición subordinada de la mujer al poder económico del varón.

Si bien en las discusiones se advirtió que son los sectores bajos los que más frecuentemente concurren a las CMyF, tanto varones como mujeres coincidieron que eso se debe a que son grupos más vulnerables en general, y no porque la violencia sólo exista en estos sectores.

❖ Vinculado a lo Sociocultural

- Viene gran cantidad de gente de nacionalidad boliviana, y en la cultura de ellos el hombre golpea a la mujer y es normal.

Los rasgos culturales aparecen señalados y reconocidos como posibles condicionamientos de la violencia sólo en espacios de interculturalidad. Es en la cultura del *otro* donde se pueden ver los efectos de las tradiciones y construcciones sociales como causas de la VF.

- Son criadas así, la madre habrá sido así, la abuela habrá sido así, entonces yo hija sigo así, total yo sé que tengo que tener hijos, mantener a mi marido, y cuidar la casa...
- Es la forma que tienen para vivir, es la forma en la que saben vivir, hoy me golpea, bueno después se le va a pasar. O no... “yo tengo la culpa”, “no hice la comida”, o “lo que le cociné no le gustó”. Están acostumbradas a vivir de esa forma...

El hogar de origen, los patrones familiares en los que las víctimas se han criado aparecen como otra causa/consecuencia reproductora de la VF.

- Qué hago... y mis hijos?... yo nunca trabajé, te dicen...
- la mayoría tiene la autoestima tan baja que no se encuentran, por más que tratan de salir adelante por sus hijos, están tan mal que ni siquiera lo pueden ver.

El cuidado de la familia como condición para sostener situaciones de VF, es otro de los factores reconocidos por el personal policial. Paradójicamente, el planteo en estas discusiones confluye en la idea de que las víctimas no desean romper el núcleo familiar, sino que siempre se acercan a las CMyF con el objetivo de encontrar alguna solución para preservarlo. La práctica cotidiana de las CMyF se sostiene sobre esta premisa de preservación de la familia, sin considerar críticamente las determinaciones sociales de los roles que se ponen en funcionamiento en esa discriminación.

El problema de la autoestima aparece relacionado a la idea de fracaso de no poder sostener el cuidado de sus hijos, cuando éstos funcionan como motor de su rescate. No se plantea en ningún momento lo mismo relacionado al cuidado de sí.

- ... hay impunidad... yo sé que te pegué 10 veces y nunca fui preso, y bueno vamos a seguir pegando...hago lo que quiero y no pasa nada...
- En la escuela falta compromiso...hay chicos abusados y la escuela no interviene.

La falta de compromiso social con la problemática aparece relacionado al debilitamiento de las instituciones. Las escuelas y la Justicia son síntomas de la desidia con la que el personal policial considera que se trabaja en estos temas.

❖ Vinculado a enfermedades adictivas (alcohol, drogas)

- Por ejemplo una persona que es alcohólica, que por ahí pierde noción... y por ahí le molesta todo, entonces intenta arreglarlo a los golpes...
- Por ahí vienen mujeres y dicen que es por problemas de alcoholismo o de drogas, y no quieren hacer tratamiento...
- los factores son muchos... los alcohólicos toman y se acuestan a dormir...

Las enfermedades adictivas se pusieron en discusión como otras posibles causas de la VF. No todo el personal policial estaba de acuerdo con esta idea. Sí todos estaban de acuerdo, de que ésta no sería una única variable que estaría condicionando la acción de una persona violenta.

A modo de conclusión, se ha notado falta de conocimiento específico para explicar situaciones de VF. Entre el personal policial surgieron muchos de los discursos que circulan en el sentido común, no se notó una posición particular y fundamentada en la interpretación del fenómeno.

Como marco para pensar qué herramientas teóricas sería necesario incluir a través de programas de capacitación, podrían retomarse algunos de los debates que surgieron en estos grupos:

A- Tanto en el grupo de La Matanza como en el de la comisaría de San Martín, participaron al personal policial masculino. En ambos casos, se plantea y se discute la falta de acción en relación al imputado. El victimario se presenta como una figura abandonada, sobre la que nadie se pregunta por qué llegó a eso, cómo llegó, o desde cuando empezó. Remarcan la falta de atención a la problemática del varón.

Para el personal policial masculino, las campañas de información deberían contemplar también al imputado. Aducen que no hay espacios que brinden ayuda a esos casos, y que medidas como la perimetral o la exclusión suelen aumentar la cólera de éstos. La falta de una red de contención y seguimiento al imputado aparece como otra necesidad primaria introducida por la voz de los varones oficiales de policía.

B- Lo familiar como espacio de rescate y a salvaguardar: el personal policial arguye que la víctima en general no busca destruir el hogar, sino que busca que la persona maltratadora mejore. Las víctimas suelen excusar a sus maridos atribuyendo el origen de la violencia al alcoholismo o a la drogadicción, y tratan de buscar soluciones para que la familia esté bien.

Algunas mujeres oficiales de policía reaccionaron ante este reclamo que aparece desde los varones. Ellas argumentan que muchas mujeres ya están cansadas de tratar de darle ayuda al marido, quien abandonó los tratamientos muchas veces, y de ahí su decisión de sacarlo de la casa.

g. Identificación de Necesidades Generales y Sugerencias

1. Disponibilidad de un mejor espacio, más cómodo y amplio para agilizar y mejorar la atención
 - Aumentar el número de PC en las comisarías: *“se han llegado a tomar denuncias y expocisiones con máquina de escribir, teniendo la guardia llena...”*. Esto permitiría agilizar los trámites o disponer mayor personal en funciones específicas como la toma de denuncias o exposiciones.
 - Aumentar la cantidad de oficinas: *“no tenemos cantidad de oficinas adecuadas para que el resto del personal pueda trabajar más cómodo ...”*
 - Adecuar la infraestructura a la nueva cantidad de personal disponible en las comisarías.
2. Apertura de más CMyF para distribuir mejor el trabajo, sobre todo porque las jurisdicciones de algunas dependencias son muy extensas (Malvinas Argentinas): *“poner otra CMyF... así la gente va a tener algo más cerca y a nosotros alivianaría el trabajo. Esa podría ser la solución para el tiempo”*.
3. Destinar mayor cantidad de CO.RES a la CMyF para dar más posibilidades al personal: *“... ayer no había gente, porque tampoco había CORES. La gente no va a venir gratis... la gente que se va a las 4 a.m. no podemos pretender que al otro día venga a las 8 a.m. a trabajar”*.
4. Capacitar para el tratamiento de personas en situaciones de emergencia. *“... a veces se presentan situaciones cotidianas que nosotros mismos decimos acá que hago...”*, *“... a veces se nos escapa de las manos el tema de atenderlos...”*
5. Capacitación especial en la temática de VS.
6. Armar EI con más cantidad de profesionales y cubriendo todo el rango de horarios que trabaja la comisaría.

7. Sumar médicos a los EI.
8. Brindar asistencia psicológica para el personal policial por fuera del ámbito de la comisaría: *“en otras comisarías es cansancio por estar todo el día en un móvil, acá es cansancio psicológico”*.
9. Posibilidad de que las comisarías comunes cuenten en sus Guardias con personal policial con conocimiento de la problemática sobre VF y pudiera derivar correctamente. *“...es lo primordial, para atender a la gente en la guardia que todavía no sabe qué quieren hacer”*.
10. Realizar convenios con las universidades zonales para que las capacitaciones no tengan que pasar necesariamente por La Plata que implica otra movilidad.
11. Organizar encuentros de intercambio entre el personal de las distintas CMyF.
12. Interceder ante la imposibilidad que actualmente tiene el personal policial de las CMyF para obtener ascensos.

h. Coda: Fichas aplicadas al personal Policial:

Previo a la realización de cada focus group, se pidió a las y los oficiales participantes que completaran una ficha (ver anexo). A continuación se presentan los resultados de esa pequeña recolección de información.

Resultados

Fueron consultada/os 25 efectiva/os (aquellas que formaron parte de los grupos de discusión).

1.

Veinte (20) de los oficiales consultados creen que sería bueno aumentar el tiempo de su trabajo dedicado a salir de la comisaría para establecer relaciones con la comunidad (escuelas, hospitales, ongs, jornadas).

Entre estas, se hace hincapié en la necesidad de que este tipo de actividades fueran solventadas con horas CORES y que no interrumpen las tareas en la comisaría.

Cuatro (4) cree que no sería bueno.

Uno de ellos sostiene que no habría que aumentar el tiempo, sí la participación, que es algo que ya vienen haciendo, pero que podrían hacer más seguido.

Una (1) dice que sería bueno en tanto se turnaran con las compañeras, ya que en la comisaría tienen que cumplir tareas específicas.

2.

Veinticuatro (24) oficiales creen que hacen falta más lugares seguros para dar refugio inmediato a víctimas de violencia. Sólo uno (1) cree que esto no es necesario.

3.

Once (11) opinan que la práctica de las medidas judiciales protectivas como la exclusión del hogar o perímetro de seguridad funcionan.

Siete (7) de las efectivas consultadas opinan que en la práctica las medidas judiciales protectivas como la exclusión del hogar o perímetro de seguridad NO funcionan.

Seis (6) opinan que funcionan a veces, que dependen de otros factores como: que las víctimas estén seguras, de si se puede complementar con un tratamiento para los victimarios, de que se haga un seguimiento con el imputado, dentro de algunos límites, aumentando los controles y verificando la situación.

Una (1) responde que debería darse prioridad a la Familia.

4.

Diecinueve (19) oficiales creen que les facilitaría su trabajo el hecho de que las víctimas de violencia doméstica conocieran sus derechos.

Cuatro (4) creen que es indistinto, ya que ellas se los comunican en la comisaría.

Dos (2) consideran que no les facilitaría la tarea.