



**UNIVERSIDAD DE CHILE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**

**La asistencia del sector policial de Buenos Aires  
según mujeres víctimas de violencia familiar**

Memoria para la revalidación del título de Psicóloga

Profesora patrocinante: Dra. María Isabel Salinas

Autora: Lic. Débora Balbaryski

## **RESUMEN**

Dado que la institución policial es la primera instancia a la que recurren en su mayoría las mujeres víctimas de violencia familiar, surge la necesidad de investigar cuál es la percepción que ellas tienen respecto de la asistencia del sector policial de la Ciudad de Buenos Aires. Resulta fundamental conocer con qué se encuentran una vez que logran romper con la situación de violencia de sus parejas y solicitar ayuda a la institución policial. Con este fin se efectuó un análisis de contenido de 18 informes en los cuales figuraban las entrevistas realizadas por profesionales de la salud durante intervenciones en la emergencia con víctimas de violencia familiar en el marco del Programa Las Víctimas contra Las Violencias del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación Argentina. Los resultados apuntan a factores comunes entre los sujetos de los informes: se identificaron situaciones de victimización secundaria relativas a las respuestas brindadas por el personal policial y situaciones burocráticas vinculadas con los criterios utilizados y los tiempos empleados.

Relevar esta información permite pensar nuevas estrategias en la atención a mujeres víctimas de violencia, la relevancia o no del acompañamiento de profesionales de la salud y la pertinencia de que exista en la formación policial ramos como "Abordaje, conocimiento y prevención de la violencia de género".

## **ÍNDICE**

INTRODUCCIÓN.....	4
ANTECEDENTES.....	7
• Visibilización de la violencia y tratados internacionales .....	7
• Pautas policiales en Argentina .....	9
• Funciones policiales según Naciones Unidas.....	10
• El accionar policial en torno a la violencia y sus complejidades .....	10
PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN .....	12
TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	12
METODOLOGÍA .....	12
TÉCNICA DE RECOPIACIÓN DE DATOS .....	13
RELEVANCIA DEL TEMA .....	13
PROYECCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
DESCRIPCIÓN MUESTRAL.....	14
ESTRATEGIA DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.....	16
OBJETIVOS .....	16
• Objetivo general .....	16
• Objetivos específicos .....	16
DESARROLLO .....	17
• La construcción de la diferencia sexual en desigualdad social.....	17
• Programa Las Víctimas contra Las Violencias.....	21
• Burocracia y Victimización secundaria .....	23
• Los obstáculos que enfrentan las mujeres víctimas de violencia familiar.....	28
Obstáculos burocráticos.....	28
Obstáculos por victimización secundaria.....	32
1. Complicidad y alianzas con agresores.....	32
2. Falta de capacitación en violencia familiar y temáticas de género .....	33
3. Falta de información a las víctimas.....	36
4. Tendencias familistas .....	36
5. Descreimiento de relatos de las víctimas.....	38
6. Negación de derechos a las víctimas .....	39
7. Lenguaje.....	40
8. Abuso de poder .....	42
CONCLUSIONES .....	43
BIBLIOGRAFÍA.....	46

## **INTRODUCCIÓN**

La violencia intrafamiliar es un flagelo que ha existido en las sociedades de todos los tiempos a lo largo de la historia y que continúa en la actualidad. El Secretario General de la ONU, Kofi Anan, en la Asamblea General de Naciones Unidas del mes de julio del 2006 estableció: *"la violencia contra la mujer persiste en todos los países del mundo como una violación generalizada de los derechos humanos y uno de los principales obstáculos para lograr la igualdad de género."* (Lagarde y De los Ríos, 2008, pág 230).

Argentina constituye uno de estos países donde cada 30 horas una mujer muere a causa de femicidio. Según el Observatorio de Violencia de Género de la Defensoría del Pueblo de Buenos Aires, en uno de cada ocho casos trágicos la víctima había denunciado a su pareja por actos de violencia física y amenazas. Esto demuestra que, si el curso de la denuncia y el ulterior desarrollo judicial no son seguidos con medidas precautorias de protección para la denunciante, el peligro acrece para ella. En la provincia de Buenos Aires, sólo en el mes de enero del corriente año, se han radicado diariamente unas 600 denuncias sobre violencia familiar. (Diario La Nación, 2016).

La violencia intrafamiliar está asociada a diversas formas de dominación en donde se ejerce un abuso de poder y una coerción sistemática; según el Consejo de Europa implica *"Toda acción u omisión cometida en el seno de la familia por uno de sus miembros, que menoscaba la vida o la integridad física o psicológica o incluso la libertad de otro de los miembros de la misma familia, que causa un serio daño al desarrollo de su personalidad."* (Grosman, Meterman y Adamo, 1992, pág 68).

El deterioro y el desvalimiento que las víctimas de violencia familiar presentan es producto del ejercicio de la violencia machista que se autoriza desde los principios del patriarcado, el cual sitúa a la mujer en un lugar de inferioridad y desprestigio, siendo así que las mujeres están social y culturalmente en subordinación. En palabras de María José Guerra Palmero (2011): *"La violencia contra las mujeres es la expresión más brutal y cruda de las relaciones de poder que existen entre los hombres y mujeres, y refleja la consideración y la posición que las mujeres tienen en una sociedad."* Resulta fundamental explicitar que por patriarcado se entiende el pacto interclasista por el cual el poder se constituye como patrimonio genérico de los varones (Amorós, 1990).

Como plantea Marcela Lagarde, las mujeres no pueden negociar si se encuentran en un "cautiverio patriarcal"; *"Las cautivas no negocian, están sometidas. Estar cautiva es el resultado de ser construidas en el mundo patriarcal."* (Lagarde, 2001, pág 73). Por lo tanto las mujeres víctimas de violencia, al ser "mujeres cautivas", pierden su capacidad para elegir, para decidir, su independencia para vivir, su libertad, están subordinadas (Lagarde y De los Ríos, 2005). El abuso de poder de los agresores es extremo, debilitando la posición de la víctima y aumentando a su vez el poder que ostentan.

Resulta interesante reflexionar respecto de lo que sucede cuando las mujeres intentan correrse de su rol asignado, de romper con las barreras del patriarcado, de la cárcel del cautiverio. Podría pensarse en las mujeres víctimas de violencia familiar cuando logran romper con ese círculo: muchas veces sucede que encuentran nuevamente violencia en la institución que se supone que debe brindarles asistencia, sufriendo victimización secundaria. Hay un cambio, una transformación de esas mujeres que deciden buscar herramientas judiciales para frenar esa violencia cotidiana que padecen y lo que encuentran son agresiones. Lagarde y De los Ríos (2005) indican que la transformación de las mujeres es vivida social e individualmente como un atentado; los hombres y las instituciones enfrentan los cambios con agresiones directas y veladas con la descalificación, la burla y la humillación.

Cabe interrogarse si en ocasiones la institución policial termina resultando ser un obstáculo más en el largo camino que deben atravesar las mujeres víctimas de violencia familiar para lograr denunciar y poner fin a su padecimiento.

El Programa Las Víctimas contra Las Violencias dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación Argentina se encuentra funcionando hace más de diez años, asistiendo en la emergencia a víctimas de violencia familiar a través de su Brigada Móvil, compuesta por psicólogos/as y trabajadores/as sociales. Durante las intervenciones se efectúan entrevistas a las víctimas con el fin de conocer su padecimiento y a partir de allí poder ofrecer herramientas para lograr la restitución de sus derechos vulnerados.

Esta investigación se focalizará entonces en indagar la percepción de mujeres víctimas de violencia familiar respecto de la asistencia del sector policial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a partir de los informes elaborados por la Brigada Móvil de Atención a

Víctimas de Violencia Familiar del Programa Las Víctimas contra Las Violencias. Entonces sería pertinente interrogar: ¿ejercen los policías de Buenos Aires violencia institucional de género con su inaccionar, con la complicidad con los agresores? ¿Representa el sector policial de Buenos Aires una de las instituciones del Estado que perpetúa la desigualdad entre los géneros sin reconocer los derechos de las mujeres?

*"Aún cuando varias formas de violencia contra las mujeres son delitos, no se considera delito violentar a las mujeres. Así opinan, incluso quienes deben perseguir y juzgar a quien violenta, y deberían proteger y garantizar la seguridad y la vida sin violencia para las mujeres."* Lagarde y De los Ríos (2005) ubican cómo las instancias de protección se tornan en generadoras de victimización secundaria para las mujeres víctimas de violencia.

A lo largo de la historia de la humanidad las distintas sociedades se han construido a partir de las diferencias anatómicas entre los sexos. Estas diferencias se constituyeron en desigualdad que fue trasladada al ámbito social y político, atribuyéndoseles roles, características, derechos, obligaciones y comportamientos esperados tanto a hombres como a mujeres.

Para comprender el funcionamiento de la sociedad resulta fundamental entender que la diferencia sexual ha sido construida como una diferencia política, logrando como consecuencia ubicar a los hombres en ese lugar de prestigio y dominación y a las mujeres en un lugar de exclusión y sujeción (Pateman, 1995). En palabras de Lagarde: *"Los hombres tienen derecho y permiso de ejercer violencia contra las mujeres y ellas deben padecerla con obediencia y resignación."* (Lagarde y De los Ríos, 2005, pág 259).

Estas breves conceptualizaciones permiten introducir la idea de la construcción llevada a cabo por el mundo patriarcal de la desigualdad social que enfrentan las mujeres a diario y cómo dicha desigualdad se expone en el ejercicio de la violencia.

## **ANTECEDENTES**

A continuación se expondrán antecedentes que permiten ir dando cuenta de la visibilización del fenómeno de la violencia familiar, los tratados internacionales elaborados al respecto así como las funciones policiales en relación a la temática en Buenos Aires y las complejidades que pueden encontrarse en dicho accionar.

- **Visibilización de la violencia y tratados internacionales**

En el proceso de reconocimiento de la violencia en Argentina intervinieron organizaciones feministas, profesionales, el Estado y también los organismos internacionales. En las últimas décadas se han generado algunos avances en este sentido que permiten la visibilización de lo que hasta ahora se mantenía oculto en el ámbito privado, llevándolo al ámbito público. Es posible ubicar una primera etapa en Argentina a fines de la década de los '80, cuando algunas profesionales con formación feminista comenzaron a introducir el tema, en especial la violencia conyugal, en ámbitos de la salud, tanto hospitales como instituciones de salud mental. Durante la década de 1980 y la primera etapa de los años '90 se logró el reconocimiento de la violencia conyugal o doméstica, pero que el Estado tradujo como "violencia familiar" o "intrafamiliar". A continuación se ilustra cómo se fue modificando en las últimas décadas la concepción de la violencia de género y los cambios que se fueron suscitando a nivel político y social en la temática (Unicef, 2009).



La visibilización y desnaturalización del fenómeno de la violencia intrafamiliar en el mundo occidental se ve reflejada en la elaboración de tratados y convenciones internacionales tendientes a erradicar y sancionar las discriminaciones de género. Un ejemplo es la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW) aprobada en 1979 por la Asamblea General de las Naciones Unidas, entrando en vigor como tratado internacional el 3 de septiembre de 1981 tras su ratificación por 20 países. En 1989, décimo aniversario de la Convención, casi 100 naciones declararon que se consideraban obligadas por sus disposiciones. Cabe mencionar que no sólo es una declaración internacional de derechos para la mujer, sino también un programa de acción para que los Estados Partes garanticen el goce de esos derechos. En dicha Convención (1979) se establece que la expresión "discriminación contra la mujer" denotará *"toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera."*

En el año 1993, en la Ciudad de Viena se llevó a cabo la Conferencia Mundial de Naciones Unidas sobre Derechos Humanos y fue allí cuando se reconoció por primera vez que la violencia intrafamiliar contra las mujeres constituye una violación de sus derechos humanos (Sagot y Carcedo, 2000).

Posteriormente, en junio de 1994, en Belém do Pará, fue adoptada por aclamación por el vigésimo cuarto período ordinario de sesiones de la Asamblea General de la Organización de los Estados Americanos la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Convención de Belém do Pará". En la mencionada Convención (1994) se definió la violencia contra la mujer como *"cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado."* Según esta Convención, la violencia contra la mujer incluye la violencia física, sexual y psicológica.

Así también desde las instancias tanto públicas como privadas se fueron desarrollando organismos con el fin de brindar asistencia a las víctimas. En el Informe anual 2013-2014 del Observatorio de Igualdad de Género de América Latina y el Caribe se indica "...el



*establecimiento de sistemas orientados a garantizar una atención humanizada y calificada a las mujeres. Esto supone la creación de servicios especializados que incluyen acogida, sistema de salud, sistema judicial y policías."* La familia ha dejado de ser considerada como un reducto privado y la protección integral de la familia, a la cual se tiende actualmente desde el Estado, implica la búsqueda de mecanismos que permitan detectar funcionamientos deficientes con el fin de prevenir y reparar (Grosman, Meterman y Adamo, 1992).

Sin embargo no hay que dejar de tener en cuenta que una de las características principales de la violencia intrafamiliar es su invisibilidad y el amplio sub-registro de los casos por parte de las instituciones públicas. *"Según estudios realizados en América Latina, en el caso de la violencia intrafamiliar contra mujeres adultas, se estima que únicamente son denunciados entre un 15% y un 20% de estos incidentes."* (Sagot y Carcedo, 2000, pág 19).

- **Pautas policiales en Argentina**

La policía es una de las primeras instituciones a las que recurren las víctimas en situaciones de violencia y por tal motivo resulta interesante interrogar la percepción que tienen las mujeres víctimas de violencia familiar respecto del accionar del sector policial.

En Argentina, el Boletín Oficial en el año 2003 estableció mediante la Resolución 505/2013 las "Pautas para la Intervención Policial en casos de violencia en relaciones familiares", en donde figura como primera pauta básica la necesidad de articular con servicios especializados en la problemática. Uno de ellos es el Programa "Las Víctimas contra Las Violencias" del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación siendo que psicólogos/as y trabajadores/as sociales, al momento del hecho, contienen, acompañan y orientan en el lugar a las víctimas de violencia familiar.

Si la víctima de violencia familiar se apersona en la Comisaría en las Pautas se indica que el personal policial debe recibirla y atenderla cordialmente; si concurre junto al agresor se debe separar a las personas y entrevistarlas por separado, encontrándose expresamente prohibida la mediación o negociación por casos de violencia contra la mujer. Se cuenta

con espacios destinados a la atención de víctimas denominados "Oficina de Atención a Víctimas". Para abordar la temática de la denuncia se recomienda: que no se emitan juicios de valor, no interrumpir constantemente el relato, no expresar descreimiento y utilizar un léxico comprensible para la víctima.

- **Funciones policiales según Naciones Unidas**

Según las Naciones Unidas (2003), dentro de las funciones de la policía, relativas a la violencia contra la mujer, se mencionan que debe ejercer la debida diligencia para prevenir, investigar y efectuar detenciones en relación con todos los actos de violencia contra la mujer, tanto si son cometidos por funcionarios públicos como por particulares, en el hogar, en la comunidad o en instituciones oficiales. La policía adoptará medidas rigurosas para impedir la victimización de las mujeres y se asegurará de que la misma no vuelva a producirse como consecuencia de omisiones de la propia policía o de prácticas de aplicación de la ley que no tengan en cuenta la condición específica de la mujer.

- **El accionar policial en torno a la violencia y sus complejidades**

Resulta de importancia ubicar aquellos obstáculos con los que se encuentran las mujeres una vez que logran romper con la lógica del sometimiento masculino y solicitar ayuda a la institución policial. Se focalizará respecto de lo que ocurre en esta materia en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En Argentina, desde el Diario Página 12, Carbajal (2013) informa que, según el Observatorio de Violencia de Género de la Defensoría del Pueblo de Buenos Aires, en el año 2013 se produjo un aumento de denuncias por violencia intrafamiliar en un 30% respecto del año anterior pero que "...las mujeres que recurren a la Justicia a pedir ayuda deben enfrentar importantes obstáculos que 'conspiran contra el sostenimiento de las denuncias'..." Una de las primeras dificultades con las que se encuentran las mujeres al momento de denunciar es la falta de información respecto de la forma de acceder a las instancias de protección, el recorrido institucional y los alcances de las intervenciones judiciales. El estudio elaborado por dicho Observatorio también constató obstáculos en la

gestión policial que dificultan la interposición de denuncias y crean instancias de revictimización; *"falta de capacitación específica para el abordaje de situaciones de violencia en el personal policial y de protocolos de actuación con pautas claras y precisas que favorezcan la adecuada recepción de las mismas"*.

Lagarde se refiere a violencia institucional de género cuando hay inacción, insuficiencia o complicidad de instituciones del Estado con la desigualdad genérica y con la violencia contra las mujeres, pudiendo haber negligencia y complicidad de las autoridades con los agresores que *"...refuerza la permanencia de estructuras estatales que perpetúan la desigualdad entre los géneros y no reconocen ni garantizan los derechos de las mujeres."* (Lagarde y De los Ríos, 2008, pág 233).

Por lo tanto, se empieza a vislumbrar que, cuando una mujer víctima de violencia familiar logra romper con ese círculo podría encontrar nuevamente violencia en la institución que se supone que debe brindarle asistencia. Hay un cambio, una transformación de esa mujer que decide buscar herramientas judiciales para frenar esa violencia cotidiana que padece y lo que encuentra, en ocasiones, son agresiones. Como establecen Lagarde y De los Ríos (2005), la transformación de las mujeres es vivida social e individualmente como un atentado. Los hombres y las instituciones enfrentan los cambios con agresiones directas y veladas con la descalificación, la burla y la humillación.

## **PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

En función de lo mencionado anteriormente quisiera indagar entonces la percepción de mujeres víctimas de violencia familiar respecto de la asistencia del sector policial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. La pregunta de investigación sería la siguiente:

¿Cuál es la percepción de mujeres víctimas de violencia familiar respecto de la asistencia del sector policial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires?

## **TIPO DE INVESTIGACIÓN**

En el desarrollo del presente trabajo se indagó respecto de la problemática de la violencia intrafamiliar desde una perspectiva de género y la mirada policial al respecto.

Es una investigación exploratoria dado que el objetivo fue examinar un tema que se encontraba poco estudiado. Existen muchos autores que han desarrollado investigaciones en el campo de la violencia intrafamiliar pero, respecto del enfoque puntual que se otorgó a la presente investigación, haciendo hincapié en la percepción de mujeres víctimas de violencia familiar respecto de la asistencia del sector policial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, poco se ha escrito.

## **METODOLOGÍA**

El enfoque utilizado fue cualitativo dado que el objetivo consistía en indagar en las percepciones de determinado grupo de sujetos, siendo que la técnica elegida fue el análisis de contenido de documentos.

El corpus de investigación estuvo constituido por fuentes secundarias: 18 informes elaborados a partir de las entrevistas semiestructuradas mantenidas con mujeres víctimas de violencia familiar en el marco del Programa "Las Víctimas contra las Violencias" durante los años 2011 al 2015 inclusive.

Desde mi rol profesional efectué todas las entrevistas referidas en los informes escogidos, en el período de tiempo indicado, en el contexto del Programa Las Víctimas contra Las

Violencias. La institución cuenta con el consentimiento informado de las víctimas mientras que yo cuento, con autorización del Programa, con copias de dichos documentos.

### **TÉCNICA DE RECOPIACIÓN DE DATOS**

Para poder ubicar la percepción de mujeres víctimas de violencia familiar respecto de la asistencia del sector policial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se indagaron y se analizaron los informes efectuados por profesionales de la salud del Programa Las Víctimas contra Las Violencias a partir de la intervención en la emergencia con dichas mujeres. Las entrevistas efectuadas que figuran en dichos informes fueron semiestructuradas, las preguntas semiabiertas y los comentarios realizados por las mujeres víctimas de violencia respecto del accionar del personal policial se llevaron a cabo de forma espontánea.

Los ejes temáticos de las entrevistas eran relativos a la historia de la violencia, los antecedentes familiares, la composición de la red social y/o familiar, la descripción del último episodio de violencia que había motivado la intervención del Equipo Móvil y la existencia o no de denuncias previas efectuadas.

La técnica utilizada fue el análisis de contenido dado que permitió remitirse al contenido manifiesto así como al latente. En el análisis de contenido de un texto se alude al contexto que lo produce. *"El contenido de un texto no es algo que estaría localizado dentro del texto cuanto tal, sino fuera de él, en un plano distinto en relación con el cual ese texto define y revela su sentido."* (Navarro y Díaz, 1995, pág 179).

### **RELEVANCIA DEL TEMA**

Se considera de importancia el presente estudio dado que la institución policial es la primera instancia a la que recurren en su mayoría las mujeres víctimas de violencia familiar en la Ciudad de Buenos Aires. Fue entonces pertinente investigar si resultaban acordes o no las respuestas con las que se encontraron en su pedido de ayuda con el fin de trabajar en la modificación de aquellos comportamientos del sector policial que obstaculizarían la restitución de los derechos de dichas mujeres. Según el Diario El País (2016) cada 30 horas muere en Argentina una mujer asesinada por violencia machista; las

cifras son alarmantes. Merecía entonces profundizar investigaciones en la temática para indagar qué ocurre cuando las mujeres víctimas de violencia familiar intentan denunciar estas agresiones.

### **PROYECCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Relevar la percepción de mujeres víctimas de violencia familiar respecto de la asistencia del sector policial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires permitiría pensar nuevas estrategias en la atención a mujeres víctimas de violencia, la relevancia o no del acompañamiento de profesionales de la salud y la pertinencia de que exista en la formación policial ramos como "Abordaje, conocimiento y prevención de la violencia de género". La existencia de obstáculos en la asistencia denotaría que la formación del personal policial en la temática no resulta suficiente y habría que continuar investigando la interacción entre profesionales de la salud (como psicólogos/ psicólogas y trabajadores/trabajadoras sociales) con policías en la atención a víctimas. Podrían establecerse distintas capacitaciones entre los y las profesionales del Programa Las Víctimas contra Las Violencias y el personal policial de la Ciudad de Buenos Aires con el fin de lograr mejoras en la atención de las víctimas de violencia familiar.

### **DESCRIPCIÓN MUESTRAL**

Los datos de las personas involucradas en los 18 informes que componen la muestra se presentan a continuación. El criterio de inclusión fue haber sido mujeres víctimas de violencia familiar y/o haber solicitado asistencia a la institución policial en la restitución de sus derechos vulnerados.

Tabla 1: Descripción de la muestra

Sujeto	Género	Edad	Nacionalidad	Lugar de la intervención	Fecha
A	Mujer	21	argentina	Comisaría N°	09/12/2014

				12	
B	Mujer	30	argentina	Comisaría N° 16	11/11/2014
C	Mujer	35	uruguaya	Comisaría N° 44	24/06/2014
D	Mujer	38	argentina	Comisaría N° 2	14/06/2013
E	Mujer	24	paraguaya	Domicilio	31/08/2012
F	Transexual	26	argentina	Comisaría N° 34	09/08/2014
G	Mujer	-	argentina	Comisaría N° 13	01/09/2015
H	Adolescente mujer	17	argentina	Domicilio	18/06/2015
I	Mujer	71	argentina	Comisaría N° 12	23/07/2015
J	Mujer	20	argentina	Comisaría N° 48	13/07/2012
K	Mujer	37	argentina	Hospital Penna	25/09/2013
L	Mujer	34	argentina	Domicilio	31/07/2012
M	Mujer	18	argentina	Comisaría N° 38	27/04/2012
N	Mujer policía	-	-	Comisaría N° 44	22/01/2013

Ñ	Mujer	34	boliviana	Comisaría N° 38	20/01/ 2012
O	Mujer	30	argentina	Comisaría N° 8	09/12/2011
P	Mujer	49	argentina	Comisaría N° 25	19/11/2013
Q	Mujer	27	peruana	Comisaría N° 41	29/09/2013

### **ESTRATEGIA DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS**

A partir de los datos recopilados se crearon categorías que posibilitaron realizar un análisis en función de la pregunta de investigación establecida. Luego se realizó la codificación Axial, que consiste en relacionar dichas categorías con subcategorías siendo que el objetivo principal consiste en agrupar datos para dar explicaciones más puntuales de manera de generar elementos teóricos más precisos e íntegros sobre el fenómeno en estudio (Strauss y Corbin, 2002).

### **OBJETIVOS**

- **Objetivo general**

Describir y analizar la percepción de mujeres víctimas de violencia familiar respecto de la asistencia del sector policial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

- **Objetivos específicos**



Conocer la percepción de mujeres víctimas de violencia familiar respecto de las respuestas brindadas por el sector policial en el proceso de restitución de sus derechos vulnerados.

Conocer la percepción de mujeres víctimas de violencia familiar respecto de los criterios y los tiempos del sector policial.

Analizar el discurso de mujeres víctimas de violencia familiar en relación a los criterios, los tiempos y las respuestas brindadas por el sector policial.

## **DESARROLLO**

- **La construcción de la diferencia sexual en desigualdad social**

Existe una intrínseca relación entre género y poder, en el lugar de desprestigio que le fue asignado a las mujeres: cautivas del hogar, del mundo privado, de las tareas domésticas, cautivas de ese contrato social-sexual del cual tan sólo son el objeto. Las voces, opiniones y deseos de las mujeres siempre sufrieron intentos de ser acallados y mantenerlas bajo cautiverio. El lugar de la loca, de la bruja, de la mentirosa, de la puta, es el que les fue designado por el mundo patriarcal con el fin de desprestigiarlas y mantenerlas dominadas, sometidas y cautivas. *"En la sociedad patriarcal las mujeres están cautivas de un lugar en la sociedad, de un espacio, de un territorio, es decir, de unas posibilidades de vida escasas y limitadas para ellas, y plenas para pequeños grupos de la sociedad."* (Lagarde y De los Ríos, 2005, pág 163).

Es de importancia entonces visibilizar las relaciones de poder que se ejercen y cómo desde tiempos antiguos, tomando palabras de Amorós (1990), el espacio de lo privado, de las idénticas, en donde no hay reconocimiento alguno, fue siempre el destinado para las mujeres. Mientras que el lugar designado para los hombres es el espacio público, sitio de prestigio y de distribución de poder; *"Pero el poder consiste también en la capacidad de decidir sobre la vida del otro, en la intervención con hechos que obligan, circunscriben, prohíben, impiden. Quien ejerce el poder se arroga el derecho al castigo y a conculcar"*

*bienes materiales y simbólicos. Desde esa posición domina, enjuicia, sentencia y perdona. Al hacerlo, acumula y reproduce poder."* (Lagarde y De los Ríos, 2005, pág 154).

La violencia ocurre entonces cuando la mujer "se sale de su rol", se corre del lugar que le corresponde, según la cultura androcéntrica que nos rige, y como consecuencia es castigada. El hombre en el espacio público adquiriendo reconocimiento, poder y prestigio; la mujer en el espacio privado indiscernible realizando las tareas domésticas. Según el razonamiento patriarcal entonces, si no cumple con su deber, es violentada y por lo tanto es su culpa.

Lagarde y De los Ríos (2005) establecen: *"...sólo es necesario un paso para que la mujer víctima se convierta en causante del mal, mediante la culpabilización. El círculo ideológico se ha cerrado: ante sus propios ojos que son los de la cultura patriarcal, la víctima es la causante del daño que le han infringido, es el mal. La violencia, el hostigamiento, el abuso, se justifican, se representan en la conciencia, y se llaman de otra manera. Los victimarios son exculpados (...) lo que realmente hacían era castigar a la infractora."*

La idea de mujeres cautivas desarrollado por Lagarde resulta de gran importancia dado que aporta una percepción acorde para poder comprender las características de las mujeres víctimas de violencia familiar: el sometimiento en el que se encuentran, el estado de vulneración, de dominadas, hallándose subordinadas a la voluntad de su agresor sin posibilidades de decidir hasta en ocasiones sobre su propia libertad. Lagarde ubica esta conceptualización a un nivel más general, pensando a todas las mujeres bajo un cautiverio patriarcal, siendo el cautiverio una expresión político-cultural de la condición de la mujer. El cautiverio entonces define políticamente a las mujeres y se concreta en la relación específica de las mujeres con el poder, caracterizándose por la privación de la libertad, la opresión.

Cabe mencionar que justamente estos lugares que son asignados para hombres y mujeres tienen íntima relación con la jerarquización que se realiza tomando la categoría de género. El género es una construcción cultural y es desde dicha categoría, según Marta Lamas (1996), desde donde se determina qué es lo propio de cada sexo. La autora plantea la relevancia de ubicar al género como una construcción simbólica que se realiza desde la cultura y que es desde allí desde donde se determina qué es lo esperable para

cada sexo, sin ser algo que proviene de cuestiones naturales, religiosas o divinas. El lugar designado y esperable para las mujeres entonces es el del cautiverio como ubicaba Lagarde anteriormente. *"Así, la perspectiva de género se aleja de las argumentaciones funcionalistas y deterministas, y busca explicar la acción humana como un producto construido con base en un sentido subjetivo."* (Lamas, 1996, pág 2).

Entender que, se toman como base los datos biológicos de la diferencia sexual para construir una desigualdad social, permite visibilizar el lugar de inferioridad y desprestigio en el cual son ubicadas las mujeres, por el simple hecho de ser mujeres. Como puntualiza Lamas, en la concepción y en la construcción del poder está implicado el género, de modo tal que en función del mundo injusto, inequitativo, androcéntrico que fue y es construido por la cultura patriarcal, el poder se distribuye entre los hombres, siendo aquellos que dominan. Las mujeres víctimas de violencia familiar sufren el abuso de ese poder que los hombres se han atribuido y las instituciones que deben proteger a dichas víctimas (regidas mayoritariamente por hombres), al actuar con negligencia, al aliarse con los agresores, realizan un nuevo abuso de ese poder dejando a dichas mujeres una vez más en la posición de dominadas, indefensas y vulnerables.

Lamas ubica entonces que no son solamente las normas culturales las que establecen lo propio de cada sexo, sino que intervienen diversas instituciones en dicha regulación. De modo tal que existen instituciones sociales, políticas que determinan, en función de la cultura patriarcal, cómo debe comportarse una mujer y qué sucede si la misma "se sale de su rol esperado". La violencia emerge entonces como la respuesta. *"...el género como resultado de la producción de normas culturales sobre el comportamiento de los hombres y las mujeres, mediado por la compleja interacción de un amplio espectro de instituciones económicas, sociales, políticas y religiosas."* (Lamas, 1996, pág 2).

En esta línea se inscribe el concepto de violencia institucional de género establecido por Lagarde quien indica que ocurre cuando hay inacción, insuficiencia o complicidad de instituciones del Estado con la desigualdad genérica y con la violencia contra las mujeres, pudiendo haber negligencia y complicidad de las autoridades con los agresores que *"...refuerza la permanencia de estructuras estatales que perpetúan la desigualdad entre los géneros y no reconocen ni garantizan los derechos de las mujeres."* (Lagarde y De los Ríos, 2008, pág 233). Es de este modo cómo las mujeres víctimas de violencia familiar

sufren una nueva violencia cuando al recurrir a las instancias que se establecieron para protegerlas, colaborar en la restitución de sus derechos y castigar a los que ejecutan las agresiones, terminan generando por ejemplo alianzas con dichos agresores o no desempeñan los roles que les corresponden por inacción. La construcción de la diferencia sexual como desigualdad social se ve reforzada por la violencia institucional de género; se perpetúa esa desigualdad en lugar de ir acortando la brecha.

*"Las mujeres no son sujetas de derecho ni son consideradas ni tratadas como ciudadanas, por ello, las autoridades que deben procurar justicia actúan en muchos casos, como cómplices de los agresores, al atentar contra la seguridad, la dignidad y los intereses de las mujeres."* (Lagarde y De los Ríos, 2008, pág 234).

Resulta fundamental a esta altura mencionar el concepto de violencia de género de Lagarde: es la violencia misógina contra las mujeres, por ser mujeres, ubicadas en relaciones de desigualdad de género: opresión, exclusión, subordinación, discriminación, explotación y marginación (Lagarde y De los Ríos, 2008, pág 235). Ubica a la violencia contra las mujeres como grave, compleja y multifactorial; *"se debe a la articulación sinérgica de un conjunto de determinaciones basadas en la dominación y en el sexo."* (Lagarde y De los Ríos, 2008, pág 232).

La violencia de género es una realidad constante para las mujeres de cualquier edad, que pertenecen a todas las clases sociales, posición socioeconómica y religión. Las mujeres entonces son víctimas de *"...amenazas, agresiones, maltrato, lesiones y daños misóginos."* (Lagarde y De los Ríos, 2008, pág 235). Mientras que los tipos de violencia sufrida son física, psicológica, sexual, económica y patrimonial; *"...las modalidades de la violencia de género son: familiar, laboral y educativa, en la comunidad, institucional y feminicida."* (Lagarde y De los Ríos, 2008, pág 235).

*"En la normalidad patriarcal, la vida de cualquier mujer colocada en circunstancias de aislamiento o de poder total sobre ella, está en riesgo. Ahí prevalece la dominación total y ella queda colocada en condición de objeto de daño, independientemente de su voluntad y de su conciencia."* (Lagarde y De los Ríos, 2008, pág 232).

Este párrafo permite visibilizar el riesgo al que se enfrentan las mujeres, por el simple hecho de ser mujeres, por ser construidas en un mundo patriarcal. Las mujeres víctimas

de violencia son objeto de dominación de sus agresores, sin tener en cuenta sus deseos ni sus derechos. Hay una legitimación desde la cultura patriarcal respecto del trato cruel y sexista que sufren las mujeres.

La historia occidental contemporánea se encuentra marcada por la estructura patriarcal, es decir, un predominio del género masculino por sobre el femenino. Es así como se torna imposible hablar de violencia sin tener en cuenta la perspectiva de género dado que el género constituye la construcción misma de la jerarquización patriarcal. Es en esta jerarquización en la que se refuerza la desigualdad, convirtiendo a las mujeres en víctimas de múltiples violencias.

El género es entonces una ficción cultural que se encontraría en constante transformación; siempre es un hacer; es el filtro cultural a través del cual interpretamos el mundo. La normatividad de cada sociedad está basada en la lógica del género y como dicha lógica se toma como "natural" se legitiman socialmente los roles, actividades, espacios, ganancias y padecimientos de cada sexo. No solamente en reiteradas ocasiones no se castiga a los agresores, sino que se legitima el sufrimiento de las mujeres víctimas por intentar salir de su rol de cautivas.

- **Programa Las Víctimas contra Las Violencias**

Hace diez años fue creado en Argentina por Resolución N° 314/2006 el Programa Las Víctimas contra Las Violencias por pedido directo del entonces Presidente de la Nación, Dr. Néstor Kirchner, a la Coordinadora del Programa, Dra. Eva Giberti. A partir del feminicidio de Lucila Yaconis, una adolescente de 17 años que se resistió a ser violada, el Dr. Kirchner manifestó la necesidad de contar con grupos de profesionales (psicólogas y trabajadoras sociales) que fueran las primeras en tomar contacto con las víctimas de violencia sexual en lugar de que fuera la policía la encargada de llevar a cabo esta tarea como venía sucediendo. Desde entonces el Programa tiene por objeto el acompañamiento, asistencia y orientación a las víctimas de violencias como su empoderamiento y acceso a la justicia. Su finalidad principal es poner en conocimiento de las víctimas de violencia familiar y sexual cuáles son sus derechos para exigirle al Estado el respeto de los mismos y la sanción de las personas violentas que las hayan agredido,

desde una perspectiva de género y derechos humanos. En ese marco se crearon tres equipos móviles interdisciplinarios de atención a víctimas de violencias que actúan en el momento de la urgencia y emergencia, las 24hs los 365 días del año. El Programa desarrolla jornadas de sensibilización para distintos organismos, cátedras abiertas y supervisa el Cuerpo Interdisciplinario de Protección contra la Violencia Familiar. Así también se ha creado desde el Programa la asignatura "Introducción al abordaje, conocimiento y prevención de la violencia de género" que se dicta en las tres Escuelas de Suboficiales y Oficiales de la Policía Federal Argentina.

El Equipo Móvil de Atención a Víctimas de Violencia Familiar se encuentra compuesto por trabajadoras/es sociales y psicólogas/os, dedicados a intervenir ante la urgencia y emergencia con víctimas de violencia familiar (en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires). Los mismos se encuentran de guardia en las dos sedes de las Brigadas ubicadas en dos Comisarías y se concurre al lugar del hecho en un móvil policial no identificable donde el chofer de lxs profesionales es personal policial. Se procede a buscar a la víctima en su domicilio o donde ella se encuentre, explicándole cuáles son sus derechos, llevándola al hospital o hasta la oficina en la que deberá realizar la denuncia según el caso. Para ello el Programa creó el Centro de Atención de Llamadas que responde al Número 137 – compuesto por psicólogas/os y trabajadoras/es sociales entrenadas para tal fin- quienes reciben el pedido de auxilio, orientan a la víctima y desplazan al Equipo Móvil si así lo requiere el caso. Posteriormente, un equipo de seguimiento se contacta con la víctima. Todo ello se encuentra registrado a través de una base de datos propia, contando con estadísticas únicas en su tipo, a través de un sistema de registro propio del Programa. Debido a que, las víctimas, familiares y vecinxs suelen comunicarse en reiteradas oportunidades antes de tomar la decisión de realizar la denuncia, dichos registros cuentan con el historial de las intervenciones y comunicaciones al Programa para evitar la revictimización, entre otras razones.

La Licenciada Carina Rago, una de las coordinadoras del Programa, lo expresa de este modo: *“Lo que se ve históricamente es un encadenamiento de revictimizaciones de las instituciones por las que pasa quien denuncia: desde que va a una comisaría y le descalifican el contenido de la denuncia, por prejuicio o falta de tiempo. También en los hospitales, cuando hablamos de violencia sexual, se suele pensar hasta dónde tiene*

*responsabilidad la víctima en lo que sucedió, y por eso se brinda el servicio para acompañar desde el primer momento: recibimos el llamado, y vamos hacia donde está la persona victimizada".* (Voces por la Justicia, 2016)

Teniendo en cuenta los planteos de la epistemología feminista de la importancia del conocimiento situado y cómo la persona que investiga es parte de la producción de ese conocimiento, deviniendo entonces en una co-construcción, decido aportar mi propia experiencia en la atención a víctimas de violencia familiar en la emergencia, como psicóloga integrante del Programa mencionado. En total trabajé allí durante ocho años, cuatro de los cuales mi función fue ser integrante de la Brigada Móvil de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y son múltiples y diversas las situaciones vividas así como las dificultades encontradas en los procesos. A pesar de que el Programa lleva diez años funcionando y de todos los logros alcanzados, cabe mencionar que aún persisten las complejidades en la asistencia del sector policial que entorpecen la restitución de los derechos de las víctimas y las ubican nuevamente en un lugar de desvalimiento.

- **Burocracia y Victimización secundaria**

A continuación se identificarán las categorías establecidas con el fin de describir y analizar la percepción de mujeres víctimas de violencia familiar respecto de la asistencia del sector policial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. *"La primera etapa del análisis consiste en la definición de categorías o de unidades mínimas de sentidos que permitan clasificar los contenidos que se enuncian en los discursos."* (Valencia Martinic, 2006, pág 305).

A partir de la lectura de los 18 informes fue posible ubicar la percepción de mujeres víctimas de violencia familiar en relación a la asistencia del sector policial, indicando la existencia de complejidades. Se identificaron entonces dos grandes categorías: **burocracia y victimización secundaria.**

Resulta de importancia en una primera instancia definir estos dos conceptos:

- La **burocracia** implica una forma, instrumento o más propiamente una administración del poder que se comporta de manera extremadamente injusta y violenta. Hannah Arendt

(2007), describió: *“la burocracia es el gobierno de nadie y, precisamente por eso, quizá la forma menos humana y más cruel de gobierno”*. Zygmunt Bauman prefiere denominar «cultura burocrática» al hecho de aplicar fielmente las directrices de arriba en rigurosa conformidad con los parámetros o reglamentos establecidos con anterioridad.

Es así como se pueden encontrar personas que se jactan de no conocer las excepciones y, por consiguiente, de no detenerse ante numerosos casos de injusticia, lo que viene facilitado por el hecho de que quien ejecuta no es quien ha dado la orden ni ideado la medida, con lo cual la culpa se comparte y se disuelve. Pero también porque a menudo se ignoran o se prefiere ignorar las consecuencias de la acción que uno lleva a cabo. De este modo se producen continuos mecanismos de desresponsabilización que acompañan a la gestión de los asuntos burocráticos y es así como ha sido posible su consolidación como un tipo óptimo de organización de cara a resolver cierta clase de conflictos. (Straehle, 2015).

La burocracia ha sido un organismo que ha servido o se ha empleado para permitir la invisibilización o la comisión impune y repetida de un elevadísimo número de actos de injusticia y de violencia de todo tipo.

No obstante la separación establecida de las 2 categorías, la burocracia forma parte de la victimización secundaria, ya que las complejidades en los tiempos y en los criterios constituye una nueva victimización sufrida.

- La **victimización secundaria** hace referencia a la inserción de la víctima en el aparato jurídico-penal del Estado y al mal funcionamiento y coordinación de servicios sociales, sin considerar en la mayoría de las ocasiones las consecuencias psicológicas y sociales que puede ocasionarles. Esta segunda victimización que sufre la persona se debe en parte a la falta de preparación y/o sensibilización del personal que atiende a las víctimas, por lo que se puede modificar y mejorar, para poder crear así, modelos de sensibilización y capacitación de los diferentes cuerpos que han de mantener un contacto necesario con dichas personas.



Autores como Montada (1991; 1994) y Albarrán (2003) consideran que en la victimización secundaria la víctima re-experimenta una nueva violación a sus derechos legítimos, cuando la policía, las instituciones sociales y gubernamentales intervienen con el fin de reparar la situación de la víctima, a nivel económico, social, físico y psicológico. Así mismo, Berril y Herek (1992) añaden que este tipo de victimizaciones ocurren cuando los otros (que no han sido víctimas) responden de forma negativa a las víctimas, por su condición sexual, racial, étnica o religiosa

La victimización secundaria se suscita a través de la respuesta de instituciones e individuos particulares en la atención que se les brinda a las víctimas. Comprende la negación de los derechos de las mismas, especialmente por condiciones de género o sexual, cultura, raza, etnia, edad, entre otros. Así mismo involucra la negación del reconocimiento de la experiencia particular frente al hecho delictivo. (Campbell, 2005; Albarrán, 2003; ONU, 1985; 1999)

Según Rivera (1997) uno de los factores que contribuye al fenómeno de la victimización secundaria es el desconocimiento, por parte de las autoridades y funcionarios encargados de la atención a los afectados, de los derechos de éstos.

En este punto cabe mencionar las propuestas del Comité de Ministros del Consejo de Europa de 1985, con la finalidad de proteger a las víctimas, y estrechamente relacionadas con el intento de soslayar esta segunda victimización (Landrove, 1998). Entonces en el nivel policial:

- Los funcionarios de policía deberían estar formados para tratar a las víctimas de modo comprensible, constructivo y tranquilizador.
- La policía debería informar a la víctima sobre las posibilidades de obtener asistencia, consejos prácticos y jurídicos, reparación de su perjuicio por el delincuente e indemnización por el Estado.
- La víctima debería poder obtener información sobre la suerte de la investigación policial.
- En todo informe sometido a los órganos encargados de la persecución, la policía debería

formular un atestado tan claro y completo como fuera posible sobre las lesiones y los daños sufridos por la víctima.

Dentro de la categoría de victimización secundaria se establecieron **8 subcategorías** de forma de poder abordar la problemática de un modo más específico. Son las siguientes:

1. Complicidad y alianzas con agresores (al servicio del patriarcado)
2. Falta de capacitación en violencia familiar y temáticas de género
3. Falta de información a las víctimas
4. Tendencias familistas
5. Descreimiento de relatos de las víctimas
6. Negación de derechos a las víctimas
7. Lenguaje
8. Abuso de poder

En función de los 18 informes escogidos para la presente investigación, se establece la siguiente tabla donde se conjugan los sujetos involucrados en las intervenciones de violencia familiar y las categorías identificadas a partir del análisis de dichos documentos:

Tabla 2: Obstáculos identificados

		S U J E T O S																	TOTAL	
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	Ñ	O	P		Q
CATEGORIAS	Burocracia	X	X	X	X		X													5
	Alianzas con agresores				X	X		X	X					X	X			X		7
	Falta de capacitación				X		X						X		X			X	X	6
	Falta de información a las víctimas			X			X	X	X	X	X			X		X				8
	Tendencias familistas								X						X				X	3
	Descreimiento de relatos				X	X								X						3
	Negación de derechos					X	X	X	X	X			X	X	X	X			X	10
	Lenguaje						X								X					2
	Abuso de poder										X	X					X			3

- **Los obstáculos que enfrentan las mujeres víctimas de violencia familiar**

### **Obstáculos burocráticos**

A continuación se detallarán obstáculos burocráticos junto con algunos fragmentos de entrevistas, siendo que la identidad de las víctimas será reservada. De este modo es posible conocer la percepción de mujeres víctimas de violencia familiar respecto de los criterios y los tiempos del sector policial.

En función del análisis efectuado, es posible determinar que de los 18 casos escogidos, en 5 de ellos se identificaron situaciones burocráticas que debieron enfrentar víctimas de violencia familiar de la Ciudad de Buenos Aires que constituyeron dificultades en el proceso de la restitución de sus derechos vulnerados.

El hecho de que las víctimas de un delito deban denunciar el mismo en la Comisaría que corresponde a la jurisdicción donde ha ocurrido resulta poco práctico en general y entorpecedor en este caso para las víctimas de violencia familiar. Al no tomarles la denuncia, deben dirigirse a otra Comisaría, destinando tiempo y recursos económicos que muchas veces no sobran.

*“Mi pareja me insultó, me quiso sacar al nene de los brazos y me pegó en el ojo. Fui a Ituzaingó a hacer una denuncia pero me dijeron que tenía que venir acá. Es la primera vez que me pega; nunca le había hecho una denuncia.”* (Fragmento de entrevista realizada el día 09 de diciembre del 2014 a una mujer de 21 años, de nacionalidad argentina, en la Comisaría N° 12 de la Ciudad de Buenos Aires).

En ocasiones resultan sumamente injustos los criterios establecidos para determinar cuándo y por cuánto tiempo una persona queda detenida en una Comisaría; siendo decisiones burocráticas. Como se establecía previamente, la persona que suele ejecutar

la medida (personal policial), no es la que toma la decisión y no se adjudica responsabilidad alguna.

*"Yo ya lo denuncié en Provincia, acá en esta Comisaría lo denuncié por violación y otra vez porque me pegó con un palo y no pasó nada. Él en este momento quedó detenido pero no por las cosas que me hizo a mí sino porque tiene pedido de captura por robar un supermercado."* (Fragmento de entrevista realizada el día 11 de noviembre del 2014 a una mujer de 30 años, de nacionalidad argentina, en la Comisaría N° 16 de la Ciudad de Buenos Aires).

Nuevamente el tema de los criterios aparece en el siguiente fragmento de informe. Un Principal le niega la comunicación a una mujer que está siendo denunciada por violencia por parte de su pareja. Desconocer que, en la mayoría de los casos, las mujeres víctimas de violencia se defienden de las agresiones que padecen, es no comprender cómo funcionan las dinámicas de violencia. De este modo la medida se lleva a cabo desresponsabilizándose dado que estas decisiones burocráticas no son determinadas por el Principal que las lleva a cabo.

*"Cabe destacar que se consultó al Principal Ponce de León la posibilidad de conversar con la Sra. X pero el mismo expresó que se hallaba incomunicada y no sería factible."* (Fragmento de informe elaborado por profesionales de la Brigada Móvil a partir de la intervención realizada el día 11 de agosto del 2013 respecto de un hombre de 25 años edad, de nacionalidad argentina, en la Comisaría N° 34 de la Ciudad de Buenos Aires).

Existen ciertos organismos públicos que brindan medidas de protección en la emergencia para contravenciones y no así para delitos de mayor gravedad, complicando esta medida burocrática la situación de las víctimas de violencia familiar quienes deberían poder contar con medidas excepcionales. Entonces, si una persona fue agredida físicamente y realiza denuncia en Comisaría por Lesiones (lo cual es más grave que una contravención), no puede contar con medidas del Ministerio Público Fiscal de Buenos Aires.

*"Siendo las 19.30 hs las profesionales intervinientes dieron intervención al Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, atendiendo dicho llamado la Sra. Madano quien informó que dado que existía una denuncia por Lesiones no se podía realizar una nueva denuncia por contravención."* (Fragmento del informe elaborado por las profesionales de la Brigada Móvil a partir de la intervención realizada el día 04 de mayo del 2012 respecto de un adolescente de 16 años de edad, de nacionalidad argentina, en la Comisaría N° 10 de la Ciudad de Buenos Aires).

A continuación es posible observar cómo nuevamente desde el sector judicial se obstaculiza la obtención de medidas de protección para una mujer víctima de violencia familiar. La Oficina de Violencia Doméstica de la Corte Suprema de Justicia de la Nación Argentina (OVD) es la institución donde se pueden efectuar denuncias civiles y luego desde el Juzgado interviniente se otorgan medidas. Los Juzgados Civiles no operan durante el fin de semana, motivo por el cual se solicitaba al Juzgado de Instrucción de turno (que sí tiene facultades para brindar medidas excepcionales) que lo hiciera. La respuesta fue negativa. En este caso el personal policial mantuvo una buena predisposición pero cabe señalar el proceder judicial que entorpece el camino.

*"Se conversó con el Inspector Soria la posibilidad de solicitar al Juzgado de Instrucción interviniente que determinara alguna medida de protección para la Sra. X, teniendo en cuenta que las medidas desde el Fuero Civil recién podrían ser otorgadas el día lunes. El Inspector Soria acordó con dicha solicitud y procedió a comunicarse con el Juzgado. La Dra. Iermeni manifestó que no sería posible otorgar medidas excepcionales y que en todo caso la Sra. X acudiera a la OVD."* (Fragmento de informe elaborado por profesionales de la Brigada Móvil a partir de la intervención realizada el día 14 de junio del 2013 respecto de una mujer de 38 años de edad, de nacionalidad argentina, en la Comisaría N° 2 de la Ciudad de Buenos Aires).

Los tiempos del sector policial-judicial no se corresponden con las urgencias que atraviesan las víctimas de violencia familiar. Las demoras en brindar asistencia, otorgar medidas de protección, enviar un móvil policial al lugar del hecho y demás resultan un

obstáculo que dificulta que finalmente la víctima pueda poner un fin al círculo de la violencia.

*"Había el perímetro para que no se acercara pero tardaban mucho en dármele y no se concretó. Yo lo terminé perdonando y volvimos a estar juntos."* (Fragmento de entrevista realizada el día 24 de junio del 2014 a una mujer de 35 años de edad, de nacionalidad uruguaya, en la Comisaría N° 44 de la Ciudad de Buenos Aires).

Los circuitos institucionales enlentecen procesos que demandan otros tiempos. Pero a veces la burocratización policial y judicial no es el único obstáculo que enfrentan las víctimas de violencia familiar, sino que a su vez, se les niega el derecho que tienen de denunciar y no se les brinda la información correspondiente. Todos estos obstáculos devienen en inconvenientes para estas mujeres que terminan deambulando por las instituciones sin orientación, ni información y desprotegidas. En el fragmento que se detalla a continuación es posible observar la presencia de las dos categorías propuestas: burocracia y victimización secundaria. A su vez, se identificaron dos subcategorías vinculadas con la negación de derechos y la falta de información a las víctimas.

*"Vine a la Comisaría N° 34 y policías de acá me dijeron que fuera a la Oficina de Violencia Doméstica. Hoy fui a esa oficina y no sé por qué no me tomaron la denuncia y me dijeron que consultara con un abogado. Como no me dejaron hacer ninguna denuncia volví a la Comisaría N° 34 y desde acá llamaron a la Brigada Móvil."* (Fragmento de entrevista realizada el día 09 de agosto del 2014 a una transexual de 26 años, de nacionalidad argentina, en la Comisaría N° 34 de la Ciudad de Buenos Aires).

A partir del análisis del material, es posible ubicar cómo los principales obstáculos burocráticos que enfrentan las víctimas de violencia familiar se relacionan con los criterios y con los tiempos. De modo arbitrario e injusto se establecen criterios para tomar decisiones, para brindar medidas de protección, para decidir cuándo, cómo y dónde una persona puede denunciar.

## **Obstáculos por victimización secundaria**

A continuación se detallarán obstáculos por victimización secundaria junto con algunos fragmentos de entrevistas, siendo que la identidad de las víctimas será reservada. De este modo será posible conocer la percepción de mujeres víctimas de violencia familiar respecto de las respuestas brindadas por el sector policial en el proceso de restitución de sus derechos vulnerados.

A partir del análisis efectuado se puede determinar que, de los 18 casos escogidos, en 16 de ellos fue posible ubicar situaciones revictimizantes que debieron enfrentar las víctimas de violencia familiar de la Ciudad de Buenos Aires, complejizando el proceso de la restitución de sus derechos vulnerados.

Se describirán las subcategorías escogidas con algunos extractos de los informes seleccionados que permiten dar cuenta de estos fenómenos.

### **1. Complicidad y alianzas con agresores**

El lema de la Policía Federal Argentina, el cual se puede ver escrito en todos los móviles policiales, es "Al Servicio de la Comunidad". No obstante, se considera pertinente interrogarse a qué comunidad se refiere, dado que en reiteradas ocasiones el servicio de seguridad y protección que debería brindar a las personas víctimas de algún tipo de delito, termina resultando ser un servicio de complicidad y alianzas con los atacantes. "Al Servicio de la Comunidad" entonces vendría a ser "Al Servicio del Patriarcado", un lema más honesto que se condice con su accionar.

Como establece Pateman (1995): *"...patriarcado (...) el único concepto que se refiere específicamente a la sujeción de las mujeres y que singulariza la forma del derecho político que todos los varones ejercen en virtud de ser varones."* La comunidad, la sociedad, significa social y culturalmente "los hombres"; el poder se distribuye entre ellos y las mujeres quedan excluidas.



Es en función de esta lógica que el personal policial termina efectuando pactos, alianzas y complicidad con los hombres agresores. La palabra de los hombres tiene valor, reconocimiento, poder, ocupan lugares jerárquicos mientras que, la voz de la mujer, es desvalorizada, hay descreimiento absoluto. Desde la institución que debería brindarle ayuda, no sólo se la niegan sino que la revictimizan al cuestionar su relato y otorgarle validez a la palabra del agresor.

*"Hace un mes llamé a la policía porque él me pegó. Vinieron a mi casa pero él les dijo que nos estábamos separando y que yo estaba loca y se fueron. Estoy cansada que me maltrate y me discrimine."* (Fragmento de entrevista realizada el día 31 de agosto del 2012 a una mujer de 24 años de edad, de nacionalidad paraguaya, en su domicilio de la Ciudad de Buenos Aires).

La policía se manifestó al servicio del patriarcado, dando lugar a la palabra del hombre agresor que asegura que la mujer "es una loca" y que "se están separando". Los dichos de ella, que hace un pedido de ayuda, un llamado de auxilio por las agresiones que padece, son desoídos, acallados.

Como plantean Sagot y Carcedo (2000) la policía es una institución que presenta una gran resistencia al cambio. A pesar de los cambios legislativos alcanzados resulta difícil que el personal policial acate las nuevas disposiciones para la atención a víctimas.

*"...históricamente la policía se ha caracterizado por su resistencia a intervenir en las situaciones de violencia intrafamiliar, por su tendencia a aliarse con los agresores y a no tomar en serio a las mujeres que piden ayuda. (...) la policía mantiene su forma tradicional de actuar en estos casos."* (Sagot y Carcedo, 2000, pág 49). Su forma tradicional vendría a ser la de no tener en cuenta las características de la violencia familiar.

## **2. Falta de capacitación en violencia familiar y temáticas de género**

La asignatura "Introducción al abordaje, conocimiento y prevención de las violencias de género" creada por parte del Programa "Las Víctimas contra Las Violencias" se dicta en las tres Escuelas de Suboficiales y Oficiales de la Policía Federal Argentina desde hace menos de diez años. El objetivo consiste en sensibilizar y capacitar al personal policial en

las mencionadas temáticas. No obstante esta pertinente decisión política, resulta observable que dicha capacitación no es suficiente y que además hay muchxs policías que no cursaron la asignatura dado que se graduaron previamente a su existencia.

La atención de víctimas de violencia familiar requiere contar con la comprensión de las dinámicas que se suscitan en los casos de violencia e incorporar una perspectiva de género. Se observa que el personal policial no cuenta generalmente con esa mirada pertinente y que las evaluaciones realizadas son desde la cultura patriarcal: culpabilizar a la víctima, descreer de sus dichos, pretender una unidad familiar.

*"Siempre me insultaba, me dice gato, puta, que no sirvo para nada, me pega, me dejó la cara marcada, morada. Intenté denunciar en la Comisaría muchas veces pero no me la tomaban porque decían que tenía que pasar varias veces porque sino después las víctimas se arrepentían."* (Fragmento de entrevista realizada el día 31 de julio del 2012 a una mujer de 34 años de edad, de nacionalidad argentina, en su domicilio de la Ciudad de Buenos Aires).

Resulta evidente en este fragmento la falta de capacitación del personal policial: no se comprende cómo funcionan las dinámicas de la violencia familiar y qué factores pueden llevar a una víctima a arrepentirse o retractarse. A su vez, se le está negando a esa mujer su derecho a denunciar y le otorgan información incorrecta dado que no es necesario que la situación violenta ocurra varias veces para poder efectuar la denuncia.

Es fundamental comprender que la violencia familiar se caracteriza por la repetición de las conductas violentas. En este sentido, quienes realizaron los primeros estudios referidos a este tema sugirieron que la violencia familiar se manifiesta con frecuencia en forma de ciclos. Si bien a través de estudios posteriores se llegó a la conclusión de que estos ciclos no se dan en el cien por ciento de los casos, son de gran utilidad con el fin de entender mejor la manera en la que la violencia se inscribe en el seno familiar.

A continuación se describirán las cuatro fases en las que se desarrolla el ciclo de la violencia. En cada etapa, aumenta el peligro para quien la está sufriendo.

- I. Fase de tensión: se caracteriza por un estado de irritabilidad del agresor justificado con dificultades de la vida cotidiana. La violencia no se expresa de manera directa,

sin embargo todo lo que hace la mujer le suscita nervios. Con el objetivo de calmar la tensión, la mujer se esfuerza por ser amable renunciando a sus propios deseos y todas sus acciones se orientan a satisfacer a su compañero. El hombre tiende a responsabilizar a la mujer de las frustraciones y el estrés que hay en su vida, y ésta a su vez asume esa responsabilidad.

- II. Fase de agresión: el hombre da la impresión de perder el control de sí mismo. Comienzan entonces gritos, insultos o amenazas. La violencia física se inicia de modo progresivo y a veces el hombre deseará mantener relaciones sexuales para marcar su dominación. La agresión recibida causa tristeza y un sentimiento de impotencia. No obstante es en esta fase cuando las víctimas denuncian.
- III. Fase de disculpas: las expresiones de violencia trascurridas en la fase de agresión son seguidas por un sentimiento de remordimiento desagradable para el hombre, quien intenta desligarse de él a través de una explicación que lo libere del sentimiento de culpa. Ante esto lo más fácil es responsabilizar a su compañera o justificarlo mediante motivos externos. La función de esta fase es culpabilizar a la mujer y que la misma olvide su ira. Por su parte la víctima procurará mostrarse más atenta y modificar su comportamiento para evitar la ira de su compañero. A su vez el hombre pide perdón y realiza sinceras promesas de futuros cambios que son creídas a ciegas por las víctimas.
- IV. Fase de reconciliación (luna de miel): el agresor una vez perdonado, adopta una actitud agradable mostrándose atento a las necesidades de su mujer. Si bien esto puede considerarse una manipulación perversa, en realidad en este momento los hombres son sinceros ya que temen perder a su mujer. Si bien el miedo al abandono es el que produce este cambio, es el mismo que luego generará la necesidad de recuperar el control. Las mujeres recuperan la esperanza y piensan que con su amor podrán curar y cambiar a ese hombre herido, lo que finalmente incrementa su umbral a la tolerancia a la agresión. Es en esta etapa en la cual las mujeres suelen retractarse por las denuncias efectuadas. De esta manera el ciclo vuelve a empezar.

Estos ciclos se repiten como una espiral que se acelera con el tiempo cuya intensidad va en aumento. La víctima termina por naturalizar la violencia llegando en ocasiones a justificarla, poniendo en riesgo su propia vida.

### **3. Falta de información a las víctimas**

Para poder tomar decisiones es fundamental contar con la información necesaria que permita tener en cuenta las consecuencias de las acciones a emprender, los beneficios y las pérdidas. Suele suceder que, para las víctimas de violencia familiar, el circuito legal que inician al acudir a una Comisaría y realizar una denuncia, es totalmente novedoso y desconocen cuáles son los pasos a seguir. Es obligación del personal policial otorgar la información pertinente para que las víctimas conozcan sus opciones, sus derechos, los tiempos que les va a demandar y demás cuestiones fundamentales al momento de iniciar un proceso legal. No obstante, la situación en la realidad es diferente a lo que debería ser: las víctimas hacen denuncias, les otorgan papeles sin explicarles en qué consiste el proceso iniciado o a qué institución deberían concurrir a continuación. Se evidencia la falta de una actitud empática del personal policial.

*"Una vez mi mamá hizo una denuncia contra mi papá en la Comisaría de la Mujer de La Matanza. Mi papá quedó una noche en la Comisaría, a mi mamá le dijeron que la iban a llamar de la Comisaría pero nunca llamaron ni le explicaron cómo seguir con los trámites."*  
(Fragmento de entrevista realizada el día 13 de julio del 2012 a una mujer de 20 años de edad, de nacionalidad argentina, en la Comisaría N° 48 de la Ciudad de Buenos Aires).

En este caso resulta observable la falta de información: la mujer no sabe cómo continuar, no hay explicaciones por parte del sector policial y este inaccionar genera un nuevo obstáculo en la restitución de sus derechos vulnerados.

### **4. Tendencias familistas**

La familia como unidad en sí ha contado desde siempre con un valor supremo, siendo el padre el "jefe del hogar" y siendo sus derechos los únicos válidos. Por supuesto que estas cuestiones no son determinadas ni por la naturaleza ni por el destino sino que la familia

patriarcal es convencional y el derecho paterno absoluto está basado en una ficción. Se establecen entonces, como determina Pateman (1995), "*contratos convencionales*".

Existen tendencias denominadas familistas que consideran a la familia como centro de interés y tienen como objetivo y valor fundamental su unidad, incluso por encima de la integridad de los individuos y en particular de las mujeres. Entonces cuando muchas mujeres deciden denunciar a sus parejas, a sus padres, a sus hermanos agresores son señaladas por las instancias judiciales y por los cuerpos policiales como las culpables de "romper la familia". Se invisibiliza que la intención de denunciar apunta a un cese de las agresiones y a que el Estado le restituya el derecho a vivir en un ámbito libre de violencia y que dicha denuncia no apunta entonces a la destrucción de la familia. No obstante se observa cómo el personal policial intenta en ocasiones persuadir a las mujeres de no denunciar y en lugar de eso generar una mediación, una conciliación. Esto sucede a menudo a pesar de que en las "Pautas de intervención policial en casos de violencia en relaciones familiares" de Buenos Aires indica claramente: "Se encuentra expresamente prohibida la mediación o negociación para casos de violencia contra una mujer. Este tipo de accionar puede provocar situaciones más violentas, e incluso, la muerte de la mujer."

De este modo una vez más se le impide a la mujer el acceso a la justicia, se le niegan sus derechos, se la obstaculiza; "...*estos procedimientos conciliatorios y extrajudiciales dejan a las mujeres en una situación de desprotección, les niegan el acceso a la justicia, y violentan muchos de sus derechos como humanas y ciudadanas, en particular su derecho al debido proceso.*" (Sagot y Carcedo, 2000, pág 57).

*"Una vez también me agarró del cuello y yo llamé a la policía, vinieron 2 oficiales y me dijeron que no podía denunciar a mi papá".* (Fragmento de entrevista realizada el día 18 de junio del 2015 a una adolescente de 17 años de edad, de nacionalidad argentina, en su domicilio de la Ciudad de Buenos Aires).

Aquí se observa la respuesta de estos oficiales frente al pedido de ayuda de una adolescente quien era violentada por su padre. No se le brinda la información correcta, la cual sería que al ser menor de edad no podría realizar una denuncia, y se informa que "no puede denunciar al padre". Hay una tendencia a mantener la familia unida, a vivir bajo las decisiones del padre de familia (aunque sean en contra del bienestar de lxs niñxs). Como

si por el hecho de ser su padre ella tendría que aceptar la violencia que el mismo ejerce contra ella y sus hermanas menores y no podría ser denunciado por maltratador. Una vez más la policía apañando a los agresores y encima sumado aquí el factor de que se trataba de menores de edad.

### **5. Descreimiento de relatos de las víctimas**

Cuando una mujer logra romper con el círculo de la violencia y hacer público su sufrimiento, relatándole a un policía el daño que viene padeciendo, muchas veces se encuentra con que su palabra no tiene valor. Los relatos son evaluados como exagerados, se cuestionan sus dichos y se descrece de los mismos; la mujer queda totalmente invalidada. Tomando palabras de Pateman (2000): *"...la creencia ampliamente difundida de que si una mujer dice 'no' sus palabras no tienen significado, ya que realmente quiere decir 'sí'. Por lo general, se considera perfectamente razonable que un hombre interprete el rechazo explícito a sus avances como consentimiento. Así las mujeres descubren que sus palabras son constante y sistemáticamente invalidadas. Esta invalidación sería incomprensible si los dos sexos realmente compartieron la misma condición como individuos."* Pero la realidad es que no compartimos la misma condición de individuos y la invalidación de las palabras de las mujeres es algo más que común. La falta de credibilidad hacia las mujeres resulta ser un obstáculo serio.

*"Mi marido me pegó varias veces y una vez llamé al 911 y vino un móvil. Él le decía a los policías que yo estaba medicada, entonces no me hacían caso y como yo no estaba lastimada se iban."* (Fragmento de entrevista realizada el día 14 de junio del 2013 a una mujer de 38 años de edad, de nacionalidad argentina, en la Comisaría N° 2 de la Ciudad de Buenos Aires).

La palabra del hombre tiene más valor que la de la mujer; resulta más creíble para la cultura patriarcal que la mujer sea una "enferma" y no que el hombre sea un agresor. La policía descrece del relato de la víctima y adjudican que la violencia es únicamente la física, aquella que deja marcas visibles. En este caso no hay marcas, la mujer está medicada entonces sus palabras son invalidadas. Hay también una falta de conocimiento respecto de las dinámicas de la violencia y de los tipos de violencia existentes.

Sagot y Carcedo (2000) ejemplifican esta cuestión cuando describen cómo una funcionaria de la Delegación de Costa Rica cita a un agente: *"para qué va a denunciar, si esa mujer a los 15 días viene y quita la denuncia, ¿es que no se puede creer en esa señora!"* Las reacciones del personal policial de la Ciudad de Buenos Aires son similares; no hay un conocimiento profundo de la problemática de la violencia familiar y por lo tanto no termina de comprenderse el funcionamiento del círculo de la violencia y el accionar de la víctima. Es más fácil juzgarla de mentirosa que entender las amenazas que sufre, los miedos, la soledad, que la llevan a retractarse y retirar denuncias realizadas.

Este obstáculo no deja de ser un reflejo más de la sociedad androcentrista en donde justamente como lo indica la palabra, el hombre es el centro de todo, ¿y la mujer? La periferia; ese es el lugar para las mujeres, el periférico, el residual, el oculto, la hoguera, el calabozo. Como establece Amorós (1990), el patriarcado se pone de manifiesto como un poder de asignar espacios.

## **6. Negación de derechos a las víctimas**

Desde el año 1993, a partir de la Convención de Viena, se encuentra establecido que la violencia intrafamiliar contra las mujeres constituye una violación de sus derechos humanos. No obstante, cuando las mismas deciden reclamarle al Estado por la vulneración de esos derechos, muchas veces se encuentran con respuestas negativas, no sólo la falta de colaboración y de asistencia necesaria, sino directamente no hacer lugar a su reclamo, nuevamente quitándole validez a sus palabras. El personal policial se niega directamente a tomarles denuncias a las mujeres por violencia familiar, generalmente sin dar mayores explicaciones.

La falta de conocimiento por parte de las mujeres víctimas de violencia familiar respecto de sus derechos, de los procedimientos legales, de las instancias a las que deben concurrir las ubica nuevamente en un lugar de vulnerabilidad. Es así como los agresores se aprovechan de estas situaciones por ejemplo cuando les dicen que las van a denunciar por "abandono de hogar" si deciden irse, cuando esa figura legal es inexistente, pero claro, muchas de ellas no lo saben. El personal policial también en ocasiones no les

brinda todas las herramientas que deberían y dichas mujeres no reclaman porque justamente es información que desconocen.

*"Fui a la Comisaría N° 41 en dos ocasiones y se negaron a tomarme la denuncia diciéndome 'que estaban ocupados, que me fuera a mi casa'."* (Fragmento de entrevista realizada el día 29 de septiembre del 2013 a una mujer de 27 años de edad, de nacionalidad peruana, en la Comisaría N° 41 de la Ciudad de Buenos Aires).

Le niegan sus derechos al no tomarle la denuncia, al responder "que están ocupados", "que vuelva a su casa". Justamente esta mujer logró salir de su casa, de su padecimiento, acudió a la institución que debe velar por su bienestar y la respuesta que recibe es que vuelva al horror del que salió. En uno de los pasos más importantes que es poder dar intervención a la Justicia, hacer público lo que se mantenía en el ámbito privado, las víctimas se encuentran obstaculizadas por la institución que debería acogerlas.

Resulta también pertinente puntualizar cómo les niegan los derechos a las víctimas menores de edad que no pueden realizar denuncias pero los policías, agentes del Estado, deben velar por sus derechos dando intervención entonces a las instituciones pertinentes, como el Consejo de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en muchas ocasiones no lo hacen.

## **7. Lenguaje**

La institución policial ha desarrollado un lenguaje no sólo formal sino que también utiliza vocablos particulares con intención de neutralizar los contenidos. Ejemplo de esto podría ser que en la Ciudad de Buenos Aires las personas para la policía son entonces "un femenino" o "un masculino". Cuando se lleva a cabo la entrevista con una víctima de violencia familiar el tema del lenguaje no es tenido en cuenta en varias ocasiones por el personal policial. Los términos que manejan y la información que brindan suele ser algo novedoso para las víctimas y estas orientaciones pueden ser dadas de forma apresurada, sin mayores explicaciones y desconociendo que la persona que está enfrente no comparte ese lenguaje. Este es un factor que puede resultar siendo inhibitorio para la víctima, sin intenciones de continuar con los procesos.



La importancia del lenguaje, de la palabra, es fundamental. Poner en palabras tanto padecimiento es el inicio de un largo proceso y el primer paso suele ser pedir ayuda a partir de ese relato. Por tal motivo es importante llamar a las cosas por su nombre. Se quita gravedad al delito al ocultarlo bajo otras palabras, se le quita responsabilidad al agresor y resulta un obstáculo más para la restitución de derechos de la mujer violentada.

*"A continuación, las profesionales intervinientes se dirigieron a la Comisaría N° 44 con el fin de establecer contacto personal con el Jefe de Servicio y consultar por la intervención judicial en el caso. Una vez allí fueron recibidas por el Jefe de Servicio, el Inspector Chávez y se conversó con el mismo, hallándose también presente el Jefe de calle, Inspector Alaniz, quien había estado presente en la intervención suscitada en el domicilio. El Inspector Chávez informó que no había realizado consulta al Juzgado de turno por no contar con ningún denunciante. A su vez, el Inspector Alaniz manifestó que no había observado a los niños golpeados y había considerado la situación como una "incidencia familiar". El Equipo Móvil señaló las diferencias entre los relatos de la Ayudante Ojeda y el Inspector Alaniz y las consecuencias de tomar uno u otro, haciendo hincapié en la situación de riesgo de los niños que quedaba desatendida. El Inspector Chávez expresó que no se había realizado un procedimiento correcto y preguntó al Equipo Móvil cómo proceder. En función de lo informado por las profesionales, el Inspector realizó consulta al Juzgado Correccional de turno, siendo atendido por el Dr. Pedroso. El mismo ordenó detener al Sr. Machado, identificar a los vecinos y convocar al Consejo de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con el fin de evaluar a los niños." (Fragmento del informe elaborado por profesionales de la Brigada Móvil a partir de la intervención realizada el día 22 de enero del 2013 en la Comisaría N° 44 de la Ciudad de Buenos Aires).*

En este fragmento de informe se puede observar la importancia del lenguaje. No es lo mismo que una situación sea determinada como una "incidencia familiar" que como "violencia familiar". Gracias a la gestión del Equipo Profesional fue posible en este caso que tomaran intervención las instituciones pertinentes para velar por el bienestar de lxs niños. Al minimizar las situaciones de violencia, los menores de edad quedan desatendidos y se desresponsabiliza al agresor.

## **8. Abuso de poder**

En las situaciones de violencia familiar se suscita de por sí un abuso de poder por parte de un miembro de la familia sobre otro, determinando un perjuicio de su bienestar psicofísico. No obstante, en los casos en los cuales el hombre agresor es a su vez personal policial las situaciones cobran un plus de abuso de poder.

*"Me lastimó hace un tiempo, me rasguñó y yo informé en la Comisaría 45 donde él trabajaba. Otra vez me amenazó con su arma reglamentaria diciéndome que él era capaz de pegarme un tiro y hacerme desaparecer a mí y a mi hijo".* (Fragmento de entrevista realizada el día 25 de septiembre del 2013 a una mujer de 37 años de edad, de nacionalidad argentina, en el Hospital Penna de la Ciudad de Buenos Aires).

Las mujeres víctimas de sus parejas policías sufren amenazas que se encuentran teñidas por el ámbito, los contactos, las influencias que pueda tener su pareja y que, por temor, las inhibe en su accionar. Así también los policías agresores abusan de la portación de su arma reglamentaria, utilizando la misma para agredir o amenazar a sus parejas.

## **CONCLUSIONES**

Luego de haber efectuado el análisis del material escogido es posible responder a la pregunta de investigación propuesta: ¿Cuál es la percepción de mujeres víctimas de violencia familiar respecto de la asistencia del sector policial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires?

Con el fin de contestar a la pregunta planteada, se establecieron anteriormente objetivos (general y específicos) que se cumplieron y permitieron llevar a cabo los pasos metodológicos necesarios para la presente investigación.

La lectura y posterior análisis de contenido de los informes de los casos de violencia familiar permitió conocer la percepción de mujeres víctimas de violencia familiar respecto de la asistencia del sector policial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y más específicamente en relación a las respuestas brindadas y a los criterios y los tiempos del sector policial.

En los 18 informes escogidos se pudieron identificar complicaciones en la asistencia de mujeres víctimas de violencia familiar. Las respuestas otorgadas por el personal policial resultaron ser poco colaboradoras en el proceso de restitución de sus derechos vulnerados y en muchas ocasiones hasta entorpecedoras.

La subcategoría de negación de derechos fue la que más veces se pudo identificar en el material utilizado, en 10 de los 18 informes. De modo tal que lo que se observó en estos casos con mayor frecuencia es que la asistencia que están obligados a brindar los policías les fue negada directamente a las víctimas. No hubo asistencia: no se les tomó la denuncia, no se les explicaron los motivos, las mandaron de vuelta a sus casas, que están locas, que están enfermas. Resulta evidente cómo para estas mujeres la asistencia del sector policial de la Ciudad de Buenos Aires no fue atinada ni colaboradora.

Las subcategorías de alianzas con agresores y falta de información a las víctimas también fueron identificadas en varios de los informes, en 7 y 8 situaciones respectivamente. La complicidad policial establecida con los hombres que agredieron a estas mujeres significó una vez más una nueva victimización para las mismas. Al solicitar ayuda estas mujeres esperaban una determinada respuesta de colaboración por parte del personal policial y las respuestas que se encontraron fueron directamente opuestas: ellas fueron vistas como

las culpables, sus palabras no fueron creídas y el agresor no recibió la sanción establecida por la ley. Pero la ley entonces está enmarcada en las leyes del patriarcado, y los que las ejecutan están "al servicio del patriarcado" y no "al servicio de la comunidad". Respecto de la falta de información, en reiterados informes se pudo observar que las víctimas manifestaban en su relato un desconocimiento relativo a diferentes acciones u omisiones de acciones por parte del personal policial. No se les brindó la información pertinente, no se las empoderó para que pudieran reclamarle al Estado por sus derechos vulnerados. No se les tomó la denuncia y no se les informó el motivo.

Gracias al análisis efectuado también fue posible conocer la percepción de las mujeres víctimas de violencia familiar respecto de los criterios y los tiempos del sector policial de la Ciudad de Buenos Aires. Se identificaron cómo los tiempos de las víctimas, de la violencia, no son los mismos que los del sector policial-judicial. Entregar medidas de protección, en función de los tiempos judiciales burocráticos y no de las necesidades de las víctimas de violencia familiar, no colaboró por ejemplo en que una víctima pudiera romper con el círculo de la violencia, constituyendo un obstáculo burocrático.

Los criterios utilizados por la institución policial resultaron burocráticos. La decisión respecto de en qué dependencia policial una víctima de violencia familiar puede denunciar o no, los criterios por los cuales un agresor es detenido o no, la decisión de que delitos de menor gravedad cuenten con medidas excepcionales y los de gravedad no, son algunos de los ejemplos que pudieron encontrarse en el material analizado que permiten responder que los criterios de la institución policial devienen un obstáculo burocrático para canalizar la problemática de la violencia familiar.

Las situaciones de victimización secundaria identificadas a partir de las respuestas brindadas por el personal policial y las situaciones burocráticas identificadas en función de los criterios y los tiempos del sector policial constituyen obstáculos para las mujeres víctimas de violencia familiar.

Conocer entonces la percepción de mujeres víctimas de violencia familiar respecto de la asistencia del sector policial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires resultó fundamental para poder ubicar las fallas que presenta el sistema y pensar nuevas estrategias, nuevas políticas públicas, nuevas y mejores capacitaciones.

Las limitaciones de la presente investigación se encuentran vinculadas con las fronteras, las aspiraciones propuestas a partir de los objetivos planteados en un comienzo. En un primer punto aquí las limitaciones están relacionadas con las fuentes, dado que se utilizaron fuentes secundarias. Así también con la muestra escogida dado que las mujeres seleccionadas para la muestra son aquellas que vivieron situaciones de violencia familiar y solicitaron ayuda a un organismo del Estado para su asistencia. En futuras investigaciones podría utilizarse una muestra más abarcativa y variada en cuanto, por ejemplo también, a su ubicación geográfica con el fin de obtener información de lo que ocurre en estas temáticas en otras provincias de Argentina.

Desde el Programa Las Víctimas contra las Violencias, organismo estatal a partir del cual se pudo obtener el material utilizado, podrían brindarse capacitaciones específicas a todo el personal policial de la Ciudad de Buenos Aires respecto de la atención a víctimas de violencia familiar así como también incorporar nuevas asignaturas en las Escuelas de la Policía Federal relativas a estas temáticas. La capacitación es una de las herramientas fundamentales: es necesario un re-aprendizaje. Hay ciertas nociones que fueron enseñadas y aprehendidas de un modo a lo largo de toda la vida y urge focalizar en un cambio de las mismas. Las mujeres son seres con derechos; deben ser escuchadas en sus reclamos y denuncias; no se las puede ignorar y eyectar del sistema.

Como aporte al lugar donde realicé durante años mi práctica profesional, considero de importancia que, desde el Programa Las Víctimas contra Las Violencias, se focalice en tomar el primer contacto con la víctima e informarle, a modo de protocolo, de forma breve y concisa, cuáles son sus derechos. Contar con dicha información empoderaría a estas mujeres y les brindaría herramientas para poder hacer frente a los obstáculos que puedan llegar a presentarse desde la institución policial.

Hay mucho camino aún por recorrer pero el primer paso es el reconocimiento de una falta y la intención de modificar dichos comportamientos para lograr una sociedad más justa para todos.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Albarrán, A. J. (2003). Psicología Forense y Victimología. En: Urra, J. (2003) *Tratado de Psicología Forense*. España: Siglo XXI
- Amorós, C. (1990). *Mujer, participación, cultura política y Estado*. Buenos Aires: Ediciones de la Flor.
- Arendt, H (2007). *Responsabilidad y juicio*. Barcelona: Editorial Paidós.
- Berrill, K.T., Herek, G. (1992). *Hate Crimes: Confronting Violence Against Lesbians and Gay Men*. California: Sage Publications.
- Boletín Oficial Argentino. Resolución 505/2013. "Pautas para la Intervención Policial en casos de violencia en relaciones familiares".
- Campbell, R. (2005). *What Really Happened? A Validation Study of Rape Survivors' Hel-Seeking Experiences With The Legal and Medical Systems*. *Violence And Victims*, 20 (1), 55-68.
- Carbajal, M. (2013). *Con obstáculos a las denuncias*. Diario Página 12. Buenos Aires.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Convención de Belém do Pará" (1994).
- Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (1979).
- Diario El País. Una mujer es asesinada cada 30 horas en Argentina por violencia machista. 01/04/2016.
- Diario La Nación. *La prevención de la violencia familiar*. Buenos Aires, Argentina. 15/04/2016.
- Grosman, C, Meterman, S y Adamo, M. (1992). *Violencia en la familia*. Buenos Aires: Editorial Universidad.

- Guerra Palmero, M. J. (2011). Migraciones, feminismo y multiculturalismo: ¿cómo trazar los límites de lo tolerable? En *¿Visible o invisible? Mujeres migrantes, culturas y sociedades*. Madrid: Ed. Plaza y Valdés.
- Lagarde, M. (2001). Para deconstruir el amor como subordinación y dominio. En *Claves feministas para la negociación en el amor*. Managua: Puntos de Encuentro.
- Lagarde, M y De los Ríos. (2008). Antropología, feminismo y política: violencia feminicida y derechos vulnerados de las mujeres. En Bullen, M y Diez Mintegui, C. *Retos teóricos y nuevas prácticas*. España: Editorial Ankulegi.
- Lagarde, M y De los Ríos. (2005). *Los cautiverios de las mujeres: madresposas, monjas, putas, presas y locas*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Lamas, M. (1996). El género. La construcción cultural de la diferencia sexual. México: Editorial Porrúa y PUEG.
- Landrove, G. (1998) *La moderna victimología*. Valencia: Tirant Lo Blanch.
- Montada, L. (1991). Coping with life stress: Injustice and the question "Who is responsible?" En: Steensma, H., and Vermunt, R. (eds.), *Social Justice in Human Relations* (Vol. 2). Nueva York: Plenum.
- Montada, L. (1994). Injustice in harm and loss. *Soc. Justice Res.* 7: 5–28.
- Naciones Unidas (2003). Normativa y práctica de los derechos humanos para la policía. Manual ampliado de derechos humanos para la policía. Nueva York y Ginebra.
- Navarro, P. y Díaz C. (1995). Análisis de contenido. En Delgado y Gutiérrez (Editores), *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en Ciencias Sociales*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Observatorio de Igualdad de Género de América Latina y el Caribe. Informe anual 2013-2014. *El enfrentamiento de la violencia contra las mujeres en América Latina y el Caribe*.

- ONU (1985). *Manual De Justicia Sobre El Uso Y Aplicación De La Declaración De Principios Básicos De Justicia Para Víctimas De Delito Y Abuso De Poder*.
- ONU (1999). *Guide For Police Maker*.
- Pateman, C. (1995). *El contrato sexual*. Barcelona: Anthropos.
- Pateman, C. (2000). Feminismo y democracia. En Navarro, M. y Stinson, C. (comp), *Cambios sociales, económicos y culturales*. México: Fondo Cultura Económica.
- Rivera, A (1997). *La Victimología ¿Un problema criminológico?* Colombia: Jurídica Radar.
- Sagot, M y Carcedo A. (2000). Ruta crítica de las mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar en América Latina. Zeta Gráfica.
- Straehle, E. (2015). En torno a la violencia burocrática: Observaciones acerca de uno de los rostros de la violencia contemporánea. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Strauss, A. y Corbin, J. (2002). Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. Antioquia: Universidad de Antioquia ediciones.
- Unicef. (2009). Abordajes frente a la violencia familiar desde una perspectiva de género e infancia: fortalecimiento de equipos de trabajo de género. Buenos Aires.
- Valencia Martinic, S. (2006). El estudio de las representaciones y el Análisis Estructural de discurso. En Canales, M. (Coord-Ed), *Metodologías de investigación social, introducción a los oficios*. Santiago: LOM.
- Voces por la Justicia. *Una década del Programa Las Víctimas contra Las Violencias*. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación Argentina. 18/05/2016.