
HACIA UN MODELO ESTANDARIZADO DE ATENCIÓN POLICIAL A LAS MUJERES QUE PADECEN VIOLENCIA MACHISTA

ALBA GARCÍA SÁNCHEZ

Directora del Programa de Seguridad contra la Violencia Machista
Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación de la Generalitat de Cataluña

No existe un concepto de seguridad neutro. A lo largo de los años el concepto de seguridad ha evolucionado y ha mutado hasta convertirse en un derecho vinculado a los derechos de la ciudadanía. Desde el ámbito de la seguridad pública, la lucha contra la violencia machista se marca como una estrategia prioritaria para garantizar la convivencia y los derechos de todas las personas. Este término, que nace con la voluntad de englobar en uno solo todos los tipos de violencia a la cual están sometidas las mujeres por el simple hecho de serlo, da nombre al programa de seguridad del cual se dota la Generalitat de Cataluña. Este programa tiene como objetivo liderar las actuaciones estratégicas necesarias para abordar de manera integral el fenómeno de la violencia contra las mujeres.

There is no neutral concept of security. Throughout the years, the concept of security has evolved and mutate until becoming a right linked to civil rights. From the public security sphere, fight against male chauvinist violence has been marked as a priority strategy to guarantee the coexistence and the rights of the population. The term was born to include in one term all kinds of violence suffered by women just because they are women and it gives its name to a security program of the Generalitat de Catalunya. The program against male chauvinist violence aims at leading the necessary strategies to comprehensively face the phenomenon of male chauvinist violence.

1. QUÉ ENTENDEMOS POR SEGURIDAD

Tener una vida plenamente humana quiere decir vivir, convivir y sentirse seguras y seguros en cualquier sitio y en cualquier momento de nuestro ciclo vital, tanto si somos hombres como si somos mujeres.

La seguridad en un sentido ha sido, y es, una preocupación permanente a lo largo de la historia de nuestra sociedad. Quizá lo que haya ido cambiando es su definición para adaptarse a las nuevas realidades y contextos del desarrollo humano.

En la actualidad el concepto de seguridad debe situar a las personas y sus preocupaciones más cotidianas en el centro de su atención —tal como recomiendan instituciones como la ONU—, teniendo en cuenta todos los ámbitos y contextos que rodean nuestras vidas.

Nuestros miedos, en definitiva, son variados y provienen de fuentes diversas, pero tienen en común nuestro muy humano deseo de reducir en lo posible nuestros sufrimientos y nuestras angustias. Sin duda, todos sabemos que nunca nos veremos

completamente libres de esos miedos, pero es igualmente cierto que todos aspiramos a evitarlos en lo posible (Rodríguez 2005)

En este sentido han nacido en el último tercio del siglo xx conceptos como el de *seguridad humana*¹ para referirse desde esta perspectiva a la seguridad en un sentido amplio, incorporándola como eje transversal de las restantes políticas públicas. Nacido en la década de los noventa de la mano de la ONU, ha sido adoptado por algunos gobiernos,² situando en el centro del debate de las diferentes políticas las personas y sus preocupaciones: vivienda, trabajo, salud, pobreza, igualdad de oportunidades, derechos sociales, etc., poderse desarrollar como seres humanos, libres de amenazas en cuanto a los derechos fundamentales, vivir y convivir con tranquilidad, con respeto a los derechos fundamentales, con autonomía, con respecto por la vida misma y poder desarrollar un proyecto de vida en libertad (Obregón, 2003).

En consecuencia, la *seguridad* es a la vez un *deseo*,³ una *necesidad humana*, así como un *valor* y un *derecho humano básico* (Borja, 2003, 218-220), que inspira y guía el carácter de las políticas públicas de seguridad.

Los artículos 15.2 y 19.1 del Estatuto de autonomía de Cataluña hacen referencia explícita a este derecho fundamental:

Artículo 15.2. *Derechos de las personas*

Todas las personas tienen derecho a vivir con *dignidad, seguridad* y autonomía, *libres de explotación, de malos tratos* y de *todo tipo de discriminación*, y tienen derecho al libre desarrollo de su personalidad y capacidad personal.

Artículo 19.1. *Derechos de las mujeres.*

Todas las mujeres tienen derecho al libre desarrollo de su personalidad y capacidad personal, y a vivir con *dignidad, seguridad* y autonomía, *libres de explotación, malos tratos* y *todo tipo de discriminación*.

2. SEGURIDAD Y GÉNERO

En consecuencia, un concepto de *seguridad* desde la vertiente de los derechos de ciudadanía debe incorporar el compromiso para la defensa de los Derechos humanos básicos, en general, y los de las mujeres, en particular.⁴

1. Concepto adoptado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo Humano (PNUD) en el Informe de 1994: «Nuevas dimensiones de la seguridad humana». Fue la Oficina del Informe de Desarrollo Humano (Human Development Report Office, HDRO) la que realizó las primeras definiciones de este concepto.

2. Conferencia ministerial de Lysoen (Noruega) que dio lugar a la Red de Seguridad Humana y que tienen muy presente gobiernos como el canadiense, el noruego o el japonés (Obregón, 2003).

3. Un deseo que, también hay que decir, según algunos autores es prácticamente imposible de satisfacer porque la sensación de seguridad es temporal y aparente (Wats, 2001).

4. Lo que se ha convenido y se ha definido como Derecho Humano básico no ha incorporado siempre los derechos humanos de las mujeres. No fue hasta la Conferencia Mundial sobre Derechos Humanos de Viena en 1993 que no se declaró que los derechos de las mujeres son derechos humanos. Así quedó confir-

Si la seguridad es el instrumento que debe garantizar la vida y la convivencia con tranquilidad a las personas es necesario incorporar la perspectiva de género tanto en la misma definición de seguridad como en todas las acciones que se plantean partiendo de la constatación de que a las mujeres y a los hombres se les asignan papeles diferentes y que no existe el ciudadano medio «neutro» con respecto al género.

A partir del análisis de las necesidades de la población en materia de seguridad y de la definición de las políticas públicas de seguridad con perspectiva de género es como y cuando podremos hablar de actuaciones dirigidas de verdad a toda la población.

El concepto de género⁵ significa división sexuada y la perspectiva de género pone en cuestión conceptos asumidos y supuestamente universales basados en una concepción de la naturaleza humana que sitúa como modelo a los individuos masculinos.

La perspectiva de género, en la definición de los derechos, también se debe hacer extensiva a la definición e implementación de políticas públicas. Es necesario aplicarla en el análisis, el diagnóstico y en la implementación de actuaciones, es decir, en la misma definición de las políticas públicas de seguridad.

La seguridad, sus sistemas y los correspondientes ámbitos de actuación han sido definidos, planteados y organizados sobre la base de factores y marcos conceptuales que tradicionalmente han obviado el impacto del género.

No existe una seguridad neutra (Naredo, 1998). Las experiencias vitales, la subjetividad, la socialización y los factores como la edad, la educación recibida o el mismo entorno de las mujeres y de los hombres hacen que la vivencia de la seguridad, la percepción de lo que es peligroso, de lo que es seguro, la experiencia del miedo o la sensación de inseguridad sean sustancialmente diferentes para los hombres y para las mujeres.

3. LA SEGURIDAD PÚBLICA

La respuesta de los poderes públicos ante las demandas de seguridad de la ciudadanía da lugar a la seguridad pública que, de acuerdo con el ordenamiento jurídico catalán, son todas las actuaciones de los poderes públicos dirigidas a la *protección* de las personas y de los bienes ante las posibles agresiones de origen humano o natural y *comprende todas las medidas de prevención y pro-*

mada y reafirmada la misma Declaración de 1948 según la cual los derechos humanos son universales e inseparables.

5. El concepto de género fue utilizado por primera vez por la antropóloga norteamericana Gayle Rubin para indicar el conjunto de operaciones mediante las cuales se transforma la sexualidad biológica en construcciones sociales. Por tanto, el género destaca la cualidad fundamentalmente social de la diferencia basada en el sexo que se convierte en desigualdad social y política. Supone una categoría de análisis que fue adoptada en los años setenta y que sirvió como punto de referencia fundamental a la teoría feminista (Lois, 2007).

tección eficaces para asegurar los derechos y las libertades de los ciudadanos y de las ciudadanas, la preservación de la convivencia y el fomento de la cohesión social.

El fomento de la convivencia y la cohesión social debe proceder de iniciativas y políticas transversales modernas que, desde el respeto a los valores de la democracia y la libertad, garanticen la seguridad de las personas y sus bienes.

Cataluña aspira a dotarse plenamente de un modelo que trascienda la concepción tradicional de la seguridad y el orden público, a favor de una orientación que se fundamente en la prevención, la participación y la implicación de los diferentes servicios públicos, y también de la sociedad civil.

(Ley 4/2003, de 7 de abril, de ordenación del sistema de seguridad pública de Cataluña).

Esta definición de *seguridad pública* se convierte en el marco adecuado para incorporar actuaciones estratégicas, transversales e integrales que contribuyan al objetivo común del Gobierno catalán de erradicar la violencia machista.

4. EL ALCANCE DE LA VIOLENCIA MACHISTA

La violencia que padecen las mujeres por razón de su sexo se ha convertido en un fenómeno que afecta a todas las culturas, grupos sociales y edades por todo el mundo y, por consiguiente, Cataluña no es una excepción. Se trata de un fenómeno universal que, fruto del sistema patriarcal,⁶ está presente en prácticamente todas las culturas y en todos los sectores sociales y económicos, y está vinculado a las carencias de nuestras sociedades en lo que respecta a las cotas de igualdad.

La violencia contra las mujeres es el resultado más grave de unas relaciones sociales basadas en la discriminación por razón de sexo.

Se ha llegado a definir como una pandemia porque afecta o puede afectar a las mujeres de todo el mundo y, según las Naciones Unidas, una de cada tres mujeres del mundo ha padecido o padece alguna de las manifestaciones de la violencia machista en algún momento de su vida a lo largo de todo el ciclo vital desde la «prenatalidad» hasta la vejez:

6. En palabras de Victòria Sau: «el patriarcado consiste en una conquista de poder histórica por parte de los hombres sobre las mujeres, el agente ocasional de la misma fue de orden biológico, si bien elevado a la categoría política y económica. Esta toma del poder pasa necesariamente por la sumisión de las mujeres a la maternidad, la represión de la sexualidad femenina y la apropiación de la fuerza de trabajo total del grupo dominado, cuyo primer producto, pero no el único, son los hijos». La institucionalización del dominio masculino sobre las mujeres no es un hecho «natural» o biológico, sino el resultado de un proceso histórico. SAU, V. *Diccionario ideológico feminista*. Barcelona: Icaria, 1991.

Afectación de la violencia machista a lo largo del ciclo vital de las mujeres	
Prenatal	Abusos, malos tratos físicos y psicológicos, homicidios, violaciones, abusos de mujeres discapacitadas, etc.
Neonatal	Abortos selectivos, palizas a embarazadas, embarazos fruto de violaciones masivas, etc.
Infancia	Acceso diferenciado a la alimentación, infanticidio, etc.
Adolescencia	Casamiento de niñas, mutilación genital femenina, abusos sexuales, malnutrición, etc.
Edad reproductiva	Violencia sexista o machista, ácido, motivos económicos, dote, violaciones, tráfico, prostitución, acoso, etc.
Vejez	Abusos económicos, pobreza, agresiones físicas y psicológicas, etc.

La violencia machista tiene un carácter estructural ya que parte de la desigualdad de género y del interés por perpetuar la jerarquía sexual. También tiene carácter instrumental ya que la violencia machista se convierte en un mecanismo de sometimiento y de control para mantener el poder. La violencia no es un comportamiento natural sino que es una actitud aprendida mediante la socialización (Alberdi, 2002).

La lucha contra la violencia machista se debe enmarcar en una estrategia amplia, en el marco de las políticas públicas de género, puesto que tienen la finalidad de conseguir unas relaciones sociales de género equitativas y verdaderamente democráticas.

Este es un objetivo global y transversal que implica a todas las instituciones y a los agentes sociales, políticos y económicos, y también a todas las personas tanto a título individual como colectivo.

Las administraciones públicas de todos los ámbitos, como ya han planteado históricamente organizaciones como Naciones Unidas, están situando la lucha contra la violencia machista como un objetivo prioritario en la agenda política y programática para alcanzar los objetivos de desarrollo, paz y democracia.

En el mundo local a finales de los noventa se iniciaron las primeras políticas públicas para erradicar la violencia y atender a las mujeres que la padecían. Nacieron las redes en el territorio y los primeros protocolos de actuación multidisciplinaria.

El Estatuto de autonomía de Cataluña establece la obligatoriedad de los poderes públicos para «garantizar que se haga frente de manera integral a todas las formas de violencia contra las mujeres».⁷

El Gobierno de la Generalitat ha adoptado de manera contundente el compromiso de la lucha compartida contra la violencia machista y de manera transversal ha impulsado actuaciones en las que participan diversos departamentos.

7. Estatuto de autonomía de Cataluña, título I, cap. V, artículo 41.

Tanto el V Plan de actuación y desarrollo de las políticas sobre las mujeres en Cataluña (2005-2007) como el VI (2008-2011) incluyen un ámbito estratégico para abordar de forma integral las violencias contra las mujeres que, entre otras actuaciones, ha promovido lo que en la actualidad ya es la *Ley 5/2008, de 24 de abril, de los derechos de las mujeres para erradicar la violencia machista; la creación de mesas de trabajo interdepartamentales, y el diseño del Protocolo marco y el Circuito nacional para una intervención coordinada contra la violencia machista.*

Es necesario resaltar que esta nueva ley se ha convertido en el primer texto legal que se elabora en Cataluña para regular las actuaciones contra la violencia machista, que aborda de manera integral todas las formas de ejercer esta violencia y en todos los ámbitos en que se puede producir, y pone en el centro a las mujeres como sujetos de derecho, considerando que la violencia machista es una vulneración grave de los derechos humanos y de las libertades fundamentales, así como un obstáculo para conseguir la completa ciudadanía de las mujeres, su autonomía y su libertad.

5. DEFINAMOS LA VIOLENCIA MACHISTA⁸

5.1 VIOLENCIA DOMÉSTICA Y VIOLENCIA DE GÉNERO

Tanto en el ámbito internacional como en el europeo, la violencia que padecen las mujeres sólo por el hecho de ser mujeres ha recibido denominaciones diferentes. Las Naciones Unidas en la Declaración de Pequin de 1995 la llama *violencia contra las mujeres*, en la Unión Europea se usa el término de *violencia de género*. En el Estado español históricamente se ha utilizado indistintamente los términos de violencia familiar, intrafamiliar, doméstica y de género para referirse a la violencia que padecen las mujeres por parte de sus parejas o exparejas, pero también para referirse a la violencia interpersonal con lazos de parentesco.

En consecuencia, a menudo se han utilizado como sinónimos cuando en realidad no lo son. Así, cuando se aprobó la Ley orgánica 11/2003, de 29 de septiembre, de medidas concretas en materia de seguridad ciudadana, violencia doméstica e integración social de los extranjeros y la Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la orden de protección de las víctimas de la violencia doméstica se incluyó como *violencia doméstica* —hasta la aprobación de la Ley orgánica 1/2004, de 28 de diciembre— la que padecían las mujeres por parte de parejas o exparejas como una más de las violencias intrafamiliares.

En la actualidad, cuando nos referimos a la *violencia doméstica* en términos penales nos estamos refiriendo a la violencia que se ejerce en el ámbito entre personas que tienen un vínculo de parentesco y que pueden ser tanto mu-

8. El contenido de este apartado se ha extraído del texto de la recién aprobada Ley 5/2008, de 24 de abril, del derecho de las mujeres a erradicar la violencia machista.

jeros como hombres, aunque la realidad nos demuestra que hay un porcentaje muy alto de este tipo de violencia que recae también mayoritariamente en las mujeres.

En consecuencia, la aprobación de la Ley orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género significó la singularización de la violencia que padecen las mujeres por parte de parejas o exparejas, utilizando el término de *género* sólo para referirse a uno de los tipos de violencia que padecen las mujeres: la del ámbito de la *pareja* o *expareja*.

Los términos de violencia de género o sexista han sido utilizados para denominar parcialmente la violencia que padecen las mujeres; este hecho ha implicado que en Cataluña se haya hecho un esfuerzo⁹ para encontrar una expresión que las englobe a todas: *violencia machista*.

5.2 VIOLENCIA MACHISTA

La violencia machista¹⁰ contra las mujeres es toda aquella que se ejerce contra las mujeres sólo por el hecho de ser mujeres.

Se da en forma de *abusos psicológicos, físicos, económicos o sexuales y en los ámbitos de la familia, la pareja o expareja, laboral o sociocomunitario* (mutilación genital femenina, matrimonios forzados, prostitución forzada, agresiones sexuales, etc.).

6. LA VIOLENCIA MACHISTA ES UNA CUESTIÓN DE SEGURIDAD

Si la violencia machista es una grave vulneración de los derechos humanos básicos de las mujeres y la definición actual de seguridad pública es aquella que la presenta como *las actuaciones de los poderes públicos dirigidas a la protección de las personas y de los bienes ante posibles agresiones de origen humano o natural y que comprenden las medidas de prevención y protección eficaces en asegurar los derechos y libertades de los ciudadanos y de las ciudadanas* (Ley 4/2003, de 7 de abril, de ordenación del sistema de seguridad pública de Cataluña), la *violencia machista*, en consecuencia, se convierte en objetivo prioritario para las políticas públicas de seguridad en un estado de derecho.

9. La Ley 5/2008, de 24 de abril, del derecho de las mujeres a erradicar la violencia machista realiza un reconocimiento al esfuerzo de consenso a partir de un proceso participativo significativo con un gran número de entidades de mujeres, movimiento feminista, entes locales y expertos.

10. La propia Ley 5/2008 utiliza la expresión violencia machista porque el machismo es el concepto que de forma más general define las conductas de dominio, control y abuso de poder de los hombres sobre las mujeres y que, al mismo tiempo, ha impuesto un modelo de masculinidad que parte de la sociedad aún valora como superior. La violencia contra las mujeres es la expresión más grave y devastadora de esta cultura, que no sólo destruye las vidas, sino que impide el desarrollo de los derechos, la igualdad de oportunidades y las libertades de las mujeres (preámbulo).

7. PROGRAMA DE SEGURIDAD CONTRA LA VIOLENCIA MACHISTA

Obviamente, el objetivo de la erradicación es amplio y no está exento de dificultades y obstáculos. Es difícil, si no es con el esfuerzo conjunto de todos los agentes, avanzar en este sentido. Cada ámbito de actuación tiene la responsabilidad de intervenir de una manera o de otra para erradicar la violencia machista.

Desde el marco de la seguridad pública es necesario contar con una política estratégica para contribuir a la lucha contra la violencia machista. Con este planteamiento, el Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación creó, en abril de 2007, el *Programa de Seguridad contra la Violencia Machista*.¹¹

El Programa de Seguridad contra la Violencia Machista tiene la misión de liderar las actuaciones estratégicas necesarias en el marco de la seguridad pública para abordar de forma integral el fenómeno de la violencia machista con criterios de excelencia y garantizando los derechos de ciudadanía de las mujeres, como el derecho a vivir sin violencia, el derecho a una atención de calidad, el derecho a la protección y a la seguridad.

El Programa plantea realizar su misión a partir de tres ejes estratégicos:

- a) la formación de los profesionales de la seguridad,
- b) el conocimiento del fenómeno, y
- c) el enfoque policial de la violencia machista.

7.1 LA FORMACIÓN DE LOS PROFESIONALES DE LA SEGURIDAD

La formación proporciona herramientas fundamentales a las y los profesionales para renovar, ampliar y actualizar contenidos y capacitación. Permite la profesionalización, la especialización y la estandarización de los conocimientos aplicados a la intervención con criterios de excelencia.

El Programa de Seguridad contra la Violencia Machista, junto con el Instituto de Seguridad Pública de Cataluña, tienen la misión de definir un Plan de estudios que incorpore la perspectiva de género y profundice en las propuestas pedagógicas y científicas para abordar de forma integral el fenómeno de la violencia machista en todos los ámbitos de la formación.¹²

11. Decreto 186/2007, de 28 de agosto, de estructura del Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación.

12. *Formación básica*, en la que la actividad principal es el Curso de formación básica, que es la formación ligada al proceso selectivo de acceso al cuerpo de Mossos d'Esquadra y a las policías locales de Cataluña.

Formación para la promoción, que es la formación ligada al proceso selectivo de las diferentes categorías de mando del cuerpo de Mossos d'Esquadra y de las policías locales de Cataluña.

Formación para la especialización, que es la formación ligada al proceso selectivo para el acceso a las diferentes especialidades del cuerpo de Mossos d'Esquadra.

Formación continua, dirigida a las diferentes escalas de los cuerpos de policía de Cataluña.

7.2 EL CONOCIMIENTO DEL FENÓMENO

El Departamento de Interior es el responsable de elaborar algunos de los instrumentos que tienen como finalidad ofrecer un conocimiento científico del grado de seguridad y de inseguridad de la ciudadanía de Cataluña. Así, la Encuesta de Seguridad Pública de Cataluña y el correspondiente Informe de Seguridad cuentan con un capítulo nuevo referente a la violencia machista que nos permite analizar y tener conocimiento de la situación del fenómeno en un marco general.

Forman parte de este eje programático todas las actuaciones que tienen la finalidad de mejorar el conocimiento sobre la violencia machista y aquellas que facilitan el conocimiento de buenas prácticas en el marco de la seguridad.

La Encuesta de victimización específica para la violencia machista también se convertirá en un importante instrumento de análisis de la realidad de la violencia machista y una herramienta imprescindible para el diseño de las políticas públicas de seguridad.

7.3 EL IMPACTO DE LA VIOLENCIA¹³

La Policía de la Generalitat-Mossos d'Esquadra, en el año 2008:¹⁴

- ha tramitado 14.374 denuncias y 9.076 altas de órdenes de protección,
- ha detenido a 7.543 hombres, de los cuales 51 eran menores de edad,
- ha registrado un total de 679 agresiones sexuales.

En lo que respecta a la prevención y atención de casos de mutilación genital femenina a lo largo del año 2008 y a partir del trabajo coordinado y preventivo con otros operadores, se han evitado 104 mutilaciones genitales femeninas.

El total de víctimas mortales en el ámbito de la pareja ha sido de 10 mujeres y 2 en el ámbito familiar.

Formación continua para la dirección y el mando, dirigida a la escala intermedia, ejecutiva y superior de los cuerpos de policía de Cataluña.

Formación de personal formador, que tiene dos líneas: la primera se dirige a los miembros de los cuerpos policiales que actúan como formadores en su propia organización, y la segunda se dirige al personal docente del Instituto.

También *Grupos de trabajo, seminarios y jornadas* abiertos a los diferentes profesionales relacionados con la seguridad.

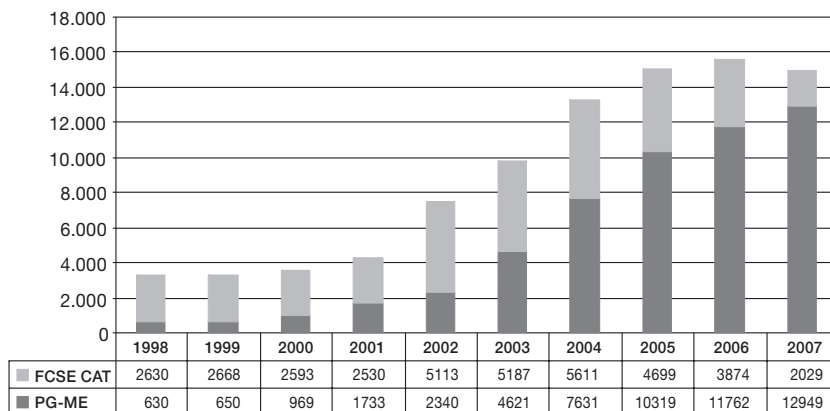
13. www.gencat.cat/interior/violenciamasclista/dades.htm

14. Datos recogidos en el territorio de despliegue del cuerpo.

Violencia machista en el ámbito de la pareja y en el ámbito familiar

Procedimientos (denuncias) registrados por los cuerpos policiales.

Cataluña, 1998-2007



Fuente: indicador elaborado por el Instituto Catalán de las Mujeres, con los datos del cuerpo de Mossos d'Esquadra y de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado en Cataluña.

Atención a las mutilaciones genitales femeninas en Cataluña 2004-2007

	2004	2005	2006	2007	2008
Casos tratados	23	30	31	36	55
Niñas afectadas	41	58	59	67	104

Fuente: cuerpo de Mossos d'Esquadra

7.4 LA ATENCIÓN POLICIAL DE LA VIOLENCIA MACHISTA: HACIA UN MODELO ESTANDARIZADO

La policía es la institución que interviene de forma más directa en la producción de la seguridad ciudadana, tanto en su dimensión objetiva mediante la prevención y el control de la delincuencia, como en su dimensión subjetiva en la gestión del miedo, el sentimiento de seguridad y en consecuencia la protección. (Curbet, 2008)

Este es el eje que hoy por hoy comprende la mayor parte de las actuaciones del Programa. La atención a las mujeres que padecen violencia machista es uno de los ámbitos del abordaje del fenómeno que adquiere más importancia y requiere un esfuerzo de profesionalización y especialización más importante, tanto si se trata de una situación puntual como reiterada o sistemática.

En consecuencia, desde los poderes públicos, la atención policial de calidad y con criterios de excelencia forma parte de un compromiso importante con la ciudadanía.

La seguridad pública, tal como hemos visto,¹⁵ nos permite plantear actuaciones de sus servicios policiales con carácter integral, actuaciones de atención a las mujeres que padecen violencia y también acciones de sensibilización, de prevención, de protección de recuperación, de reparación y evitación de la victimización secundaria.

Este abordaje integral implica necesariamente ampliar el campo de visión respecto del que existía y determina la actuación policial en la misma dirección que plantea la reciente Ley 5/2008 aprobada por unanimidad.

Este enfoque comporta un reto para los operadores policiales, ya que —además de reforzar la colaboración de la policía como una pieza más del trabajo coordinado y en red con todos los agentes y los servicios implicados— implica adicionalmente desarrollar estrategias policiales que vayan más allá del tratamiento reactivo de las denuncias y obliga a unificar criterios y modelos de atención, criterios de análisis del fenómeno y criterios de actuación para la prevención.

Conseguir este enfoque integral y amplio implica contar con unos servicios policiales especializados, formados y sensibilizados, contar con unos modelos de funcionamiento y de trabajo sistematizados con criterios comunes de excelencia, eficaces y eficientes, un modelo único equilibrado para todo el territorio que garantice la igualdad de acceso a los servicios para todas las mujeres que viven o trabajan en nuestro país.

No partimos de cero: las primeras actuaciones de atención policial se definieron¹⁶ a partir de un marco normativo vigente en cada momento y en paralelo al proceso de despliegue del cuero, que acabamos de finalizar.

La atención policial tiene que poder garantizar con instrumentos adecuados y suficientes la protección y la seguridad de las mujeres que padecen violencia, en un clima de confianza de acuerdo con un modelo policial de servicio público y garante de los derechos y libertades, más allá de la garantía exclusivamente de orden público. Es necesario subrayar que el modelo de policía ha generado a lo largo de los años buenas prácticas pero diversas formas de actuar ante las mujeres víctimas de violencia.

Por este motivo, el proceso de despliegue ha dado lugar a la «importación» de estas experiencias a medida que se abrían comisarías por todo el territorio. Sin embargo, este hecho no ha ido acompañado de una definición estructural de la atención, ni en lo que se refiere a los factores organizativos como la dotación de efectivos especializados ni en lo que hace referencia a los criterios funcionales.

15. Como todas las actuaciones de los poderes públicos dirigidas a la protección de las personas y los bienes ante posibles agresiones de origen humano o natural y que *comprende todas las medidas de prevención y protección eficaces para asegurar los derechos y las libertades de los ciudadanos y de las ciudadanas*.

16. La primera experiencia tuvo lugar en Gerona, hará unos diez años, de la mano de un proyecto de trabajo en red promovido por el Ministerio fiscal: la *Comisión de trabajo para la elaboración del Protocolo de violencia de género y doméstica*, importante espacio de elaboración y construcción de propuestas coordinadas de actuación y de abordaje transversal que se creó con la finalidad de evitar la victimización secundaria y abordar eficazmente el fenómeno (www.gencat.cat/justicia/vdgir).

En consecuencia, el Programa está elaborando a partir de la Comisión para la elaboración del Modelo de atención policial para mujeres que padecen violencia machista,¹⁷ junto con la Dirección General de la Policía, los procedimientos que se deben seguir, cuáles deben ser los modelos básicos para una actuación policial adecuada en lo que se refiere a la atención (espacios, actuación, seguimientos, etc.), cuáles son los circuitos más eficaces para evitar la victimización secundaria, cuál debe ser la formación y la capacitación adecuados y qué funciones son las necesarias.

Por tanto, la atención policial se fundamenta en garantizar las herramientas adecuadas y suficientes para que las mujeres se sientan seguras y protegidas y puedan superar la situación de malos tratos que padecen y sus consecuencias.

7.5 LA ORGANIZACIÓN POLICIAL PARA ABORDAR LA VIOLENCIA MACHISTA

7.5.1 Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC)

Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC) constituyen el servicio de los Mossos d'Esquadra instalado en cada una de sus comisarías y que tiene como función principal la recogida de todas las denuncias de ámbito penal presentadas por la ciudadanía. Estas oficinas sustituyen a los Grupos de Atención a la Víctima (GAV) en la recogida de la denuncia de violencia machista cuando, por diversas causas, los GAV no se pueden hacer cargo en un primer momento. En cualquier caso, la denuncia siempre se deriva posteriormente al GAV de referencia a efectos de asesoramiento y, si es necesario, de seguimiento individualizado.

7.5.2 Las Oficinas de Relaciones con la Comunidad (ORC)

De forma complementaria, las Oficinas de Relaciones con la Comunidad constituyen una herramienta fundamental para proporcionar un servicio de calidad dentro del ámbito de la policía comunitaria. Estos servicios se han creado en las comisarías de los Mossos d'Esquadra con el objetivo básico de identificar, contactar personalmente y colaborar con todos los representantes sociales existentes en el territorio. Su objetivo es generar redes de relaciones que faciliten la detección de los problemas y las necesidades que afectan a la ciudadanía en materia de seguridad, y de crear programas de proximidad, con una clara vocación didáctica y pre-

17. Esta Comisión *tiene la finalidad de identificar las buenas prácticas de atención policial* y elaborar las recomendaciones de cara a la definición del Modelo de atención policial de Cataluña para las mujeres que padecen violencia machista. Es un *espacio de participación, de trabajo multidisciplinar, de intercambio de experiencias, de unificar criterios de intervención y de hacer propuesta y de análisis de buenas prácticas*. La Comisión se reúne con una periodicidad mensual y está integrada por miembros del Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación (el secretario de Seguridad, la directora y la técnica del Programa de Seguridad contra la Violencia Machista) y miembros de la Policía de la Generalitat-Mossos d'Esquadra (mandos con responsabilidades de coordinación regional de Grupos de Atención a la Víctima, responsables de Proximidad y Seguridad Ciudadana, OAC y ORC, mandos de las ABP y de áreas técnicas, de planificación y organización del cuerpo).

ventiva para dar respuestas particulares a cada problema concreto. Finalmente, también pretenden conseguir la implicación ciudadana en la resolución de los conflictos, con el objetivo de crear un clima de confianza, de complicidad y de colaboración, mejorando así la calidad de vida).

7.5.3 Los Grupos de Atención a la Víctima (GAV)

Los Grupos de Atención a la Víctima (GAV), que son las unidades especializadas en la atención a las víctimas, están ubicadas en las áreas básicas policiales (ABP) y en las comisarías de distrito.

Sus funciones son de atención a todas las víctimas y en aplicación de la Ley 5/2008 están especializados en la atención a las mujeres que padecen violencia machista en cualquiera de sus ámbitos (familiar, laboral, de pareja y social y comunitario).

7.6 ESTANDARES DE LA ATENCIÓN POLICIAL

Podríamos destacar que para la atención policial los estándares mínimos se encuentran en relación con aspectos como el espacio, la acogida, la información que se ofrece, la denuncia, el seguimiento de los casos y los acompañamientos o la protección.¹⁸

Destacan también el buen trato y la capacidad de empatía, favorecer un clima de confianza, la escucha activa y sin interrupciones, que los espacios sean amables y que permitan la privacidad, que se evite el contacto de víctima y agresor, que la información oral y escrita sea adecuada, que los procedimientos sean eficaces y sobre todo que eviten la victimización secundaria, que la atención de emergencia (seguridad ciudadana y sala) se efectúe según el procedimiento y comporte un conocimiento básico de las situaciones de violencia por parte de los profesionales, que se dé un clima de seguridad óptimo en el momento de elaborar la denuncia y que todas las respuestas sean lo más adecuadas posibles según las peculiaridades de cada caso.

Algunas de las acciones que configuran el modelo de atención policial son:

- la ampliación de las funciones de la atención de los Grupos de Atención a la Víctima de la PGME;
- la adecuación de los espacios existentes destinados a la atención y a la acogida de las mujeres;
- las acciones de formación básica, continua y especializada dirigida a los y las profesionales de los GAV;
- la capacitación y formación del personal de las OAC, para una correcta elaboración de las denuncias y para evitar la victimización secundaria de las mujeres;

18. Extraídos del diagnóstico de la atención de la Comisión para la elaboración del Modelo de atención policial para mujeres que padecen violencia machista (documento interno).

- el Programa de asistencia al profesional de la atención;
- la elaboración de material de información como apoyo a la atención policial en todo el territorio;
- la implementación en todo el territorio del trabajo en red desde el ámbito de la seguridad;
- la introducción del concepto de violencia machista en el actual sistema de recogida y tratamiento de la información policial;
- el establecimiento de protocolos de atención estandarizados en todo el territorio en función de los ámbitos de la violencia machista y teniendo en cuenta la dimensión transversal de la condición de mujeres inmigrantes, ancianas y mujeres con discapacidades (tenemos el protocolo de prevención y atención policial a la mutilación genital femenina (julio de 2008) y el de matrimonios forzados (abril de 2009), el protocolo de atención a las mujeres que padecen violencia en el ámbito laboral, en el ámbito familiar y en el ámbito de la pareja);
- la elaboración y la implementación del Manual de valoración de riesgos unido a un sistema tecnológico de apoyo a la protección policial y la publicación de un manual de medidas de autoprotección;
- un nuevo manual de funciones de los GAV para atender la violencia machista;
- la elaboración y publicación de la Guía de buenas prácticas policiales para evitar la victimización secundaria;
- la puesta en marcha de dos programas de prevención en las ORC en materia de violencia machista para mujeres inmigrantes y para jóvenes.

8. CONCLUSIÓN

Desde el ámbito de la seguridad pública es necesario marcar como una prioridad la estrategia para luchar contra la violencia machista y concretarla en actuaciones que permitan contar con profesionales de los servicios policiales con un alto nivel de formación y sensibilización, para ampliar los conocimientos del fenómeno y mejorar, con criterios de excelencia, la atención a las mujeres de todas las edades que padecen violencia machista, siempre de acuerdo con un modelo de policía que opte por la dimensión social de la tarea policial.

BIBLIOGRAFÍA

- ALBERDI, I.; ROJAS MARCOS, L. *Violència: tolerància zero*. Barcelona: Fundació “La Caixa”, 2002.
- BORJA, J. *La ciudad conquistada*. Madrid: Alianza Editorial, 2003.
- CURBET, J. «La policía». Master en Políticas Públicas de Seguridad. Programa Gestión de la Ciudad. Universitat Oberta de Catalunya.
- LOIS, M. «Gènere I (teoria del)». En: BODELÓN, E.; DE LA FUENTE, M. (coord.): *Diccionari*

- *Mapa de Recursos Dona i Àmbit Local* [publicación electrónica]. Barcelona: Projecte CIP, ICPS, 2007 [<http://www.icps.cat/diccionari.asp>].
- NAREDO, M. «Autonomía de las mujeres y seguridad urbana». En: <http://habitat.aq.upm.es/boletin/n7/amnar.htm>
- OBREGON, I. «Aproximación a los conceptos de seguridad sostenible y de seguridad humana e identificación de las entidades que los promueven». *Seguridad Sostenible*, núm. 14, 2003.
- RODRÍGUEZ ALCÁZAR, J. «La noción de «seguridad humana»: sus virtudes y sus peligros». *Polis*. Revista de la Universidad Bolivariana, 2005. [<http://www.revista-polis.cl/11/rodr.htm>]
- SAU, V. *Diccionario ideológico feminista*. Barcelona: Icaria, 1991.
- WATS, A. *La sabiduría de la inseguridad*. Barcelona: Kairós, 2001.