

# **¿Cómo responde el sistema de justicia penal a las necesidades de las víctimas de violencia de género? Percepción de los profesionales y de las víctimas**

Josep Maria Tamarit Sumalla (director)  
Alazne Aizpitarte Gorrotxategi  
Patricia Hernández Hidalgo  
Laura Arantegui Arràez

Grupo de investigación sobre el Sistema de justicia penal  
(Universitat Oberta de Catalunya)

Barcelona, 15 de diciembre de 2019

El Observatorio Catalán de la Justicia en Violencia Machista ha editado esta investigación respetando el texto original de los autores, que son los responsables de su corrección lingüística.

Las ideas y opiniones expresadas en la investigación son de responsabilidad exclusiva de los autores, y no se identifican necesariamente con las del Observatorio.

## Aviso legal



Esta obra está sujeta a una licencia de [Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 No adaptada de Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.ca) cuyo texto completo se encuentra disponible en <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.ca>

Así pues, se permite la reproducción, la distribución y la comunicación pública del material, siempre que se cite la autoría del material y el Observatorio Catalán de la Justicia en Violencia Machista (Centro de Estudios Jurídicos y Formación Especializada, Departamento de Justicia) y que no se use con finalidad comercial ni se transforme.

*Actividad parcialmente financiada por:*



## **Resumen**

El presente estudio tiene como objetivo evaluar de qué manera el sistema de justicia penal está dando respuesta a las necesidades de las víctimas de violencia de género y permite el pleno ejercicio de sus derechos. Para la realización del estudio se han obtenido dos muestras: una muestra de 22 jueces de violencia contra la mujer y otros profesionales que llevan a cabo su actividad en este ámbito, y una muestra de 19 víctimas de violencia de género que han denunciado y su caso ha sido enjuiciado. Como criterios de inclusión, se han considerado solo profesionales que ejercen en Cataluña, con una antigüedad mínima de tres años, y víctimas con casos enjuiciados en Cataluña. Los datos se han obtenido mediante entrevistas en profundidad, a partir de un guion semiestructurado. El estudio ha revelado que el sistema de justicia penal es capaz de dar una respuesta limitada a las necesidades de las víctimas de violencia género. Asimismo, ha permitido constatar las dificultades que hacen que estas necesidades sean cubiertas de forma satisfactoria, en parte por limitaciones intrínsecas a la justicia penal y en parte por carencias y deficiencias de funcionamiento que podrían ser corregidas y que generan victimización secundaria en muchas denunciadas. En cuanto a los derechos de las víctimas, se han constatado varias deficiencias en la forma como se cumplen las previsiones legales, especialmente las de la Ley 4/2015, sobre el estatuto jurídico de la víctima.

*Palabras clave:* violencia de género, sistema judicial penal, víctimas, necesidades, derechos

## **Abstract**

The present study aims to assess how the criminal justice system is responding to the needs of gender-violence victims and to what extent is allowing for the full exercise of their rights. Two samples were recruited for the study: a sample of 22 judges and other professionals working in women criminal court, and a sample of 19 gender-violence victims who reported and her case has been prosecuted. As inclusion criteria, only professionals practicing for at least three years in Catalonia have been considered, and victims with cases prosecuted in Catalonia. The data was obtained through in-depth interviews using a semi-

structured script. The study found that the criminal justice system was able to provide a limited response to the needs of victims of gender-based violence. Also, it showed the presence of some difficulties in order to cover the victim's needs satisfactorily. These difficulties are due to intrinsic limitations to criminal justice and partly due to the lack of operational deficiencies that could be corrected and that generate secondary victimization in many victims. Regarding the rights of victims, there have been several shortcomings in the way in which the legal provisions are fulfilled, especially those of Law 4/2015 on the legal status of the victim.

*Keywords:* gender violence, criminal justice system, victims, needs, rights

## **Sumari**

Aquest estudi té com a objectiu avaluar de quina manera el sistema de justícia penal està donant resposta a les necessitats de les víctimes de violència de gènere i permet el ple exercici dels seus drets. Per a la realització de l'estudi s'han obtingut dues mostres: una mostra de 22 jutges de violència contra la dona i altres professionals que duen a terme la seva activitat en aquest àmbit, i una mostra de 19 víctimes de violència de gènere que han denunciat i el seu cas ha estat enjudiciat. Com a criteris d'inclusió, s'han considerat només professionals que exerceixen a Catalunya, almenys des de fa tres anys, i víctimes amb casos enjudiciats a Catalunya. Les dades s'han obtingut mitjançant entrevistes en profunditat, a partir d'un guió semiestructurat. L'estudi ha revelat que el sistema de justícia penal és capaç de donar una resposta limitada a les necessitats de les víctimes de violència gènere. Alhora ha permès constatar les dificultats que aquestes necessitats siguin cobertes de manera satisfactòria, en part per limitacions intrínseques a la justícia penal i en part per carències i deficiències de funcionament que podrien ser corregides i que generen victimització secundària en moltes denunciants. Pel que fa als drets de les víctimes s'han constatat diverses deficiències en la forma com es compleixen les previsions legals, especialment les de la Llei 4/2015, sobre l'estatut jurídic de la víctima.

*Descriptors:* violència de gènere, sistema judicial penal, víctimes, necessitats, drets

# ÍNDICE

<b>1. Introducción.....</b>	<b>7</b>
<b>2. Objetivos .....</b>	<b>13</b>
<b>3. Revisión de estudios previos.....</b>	<b>14</b>
3.1 Estudios en el ámbito internacional .....	14
3.2 Estudios en los ámbitos español y catalán.....	18
<b>4. Metodología .....</b>	<b>29</b>
4.1 Selección de la muestra .....	29
4.2 Descripción de la muestra .....	30
4.3 Instrumento y procedimiento del análisis de los datos .....	32
<b>5. Resultados .....</b>	<b>33</b>
5.1 Percepción de los profesionales.....	33
5.1.1 Perfil de las víctimas y de los victimarios .....	33
5.1.2 Dificultades en el trato con las víctimas.....	36
5.1.3 Satisfacción de las necesidades y los derechos de las víctimas .....	44
5.1.4 Victimización secundaria .....	56
5.1.5 Posibles mejoras del sistema judicial .....	61
5.2 Percepción de las víctimas de violencia de género.....	68
5.2.1 Denuncia .....	68
5.2.2 Orden de protección .....	70
5.2.3 Servicios de alojamiento y de recuperación .....	72
5.2.4. Asistencia jurídica.....	73
5.2.5 Juicio .....	74
5.2.6 Oficinas de asistencia a la víctima del delito .....	76
5.2.7 Sentencia .....	77
5.2.8 Evolución del estado anímico.....	79
5.3 Buenas y malas prácticas.....	81
5.3.1 Buenas prácticas.....	81
5.3.2 Malas prácticas .....	82
<b>6. Valoración .....</b>	<b>84</b>
6.1 Respuestas de los profesionales.....	84
6.2 Respuestas de las víctimas.....	88
6.3 Valoración global .....	91
<b>7. Conclusiones y propuestas.....</b>	<b>95</b>
<b>8. Referencias bibliográficas.....</b>	<b>99</b>
<b>9. Anexos .....</b>	<b>102</b>

## 1. Introducción

Este estudio parte de un encargo del Observatorio de la Justicia sobre la Violencia Machista, del Centro de Estudios Jurídicos y Formación Especializada (CEJFE), en el marco del Plan Estatal contra la Violencia de Género y de la preocupación por conocer la medida en que el sistema de justicia penal ha evolucionado en lo que se refiere a adaptarse y dar mejor respuesta a las necesidades y los derechos de las víctimas. La investigación empírica es precisa para saber cuáles son los efectos que están teniendo las reformas legislativas emprendidas a partir del año 2003 en España y las múltiples iniciativas públicas dirigidas a mejorar la respuesta a este problema social y, especialmente, qué impacto están teniendo las transformaciones sociales y legislativas en jueces, fiscales y otros actores del sistema de justicia penal, a fin de valorar si efectivamente este sistema está respondiendo adecuadamente al problema. Un aspecto clave para poder realizar esta valoración es explorar cómo interacciona el sistema con las víctimas, y para ello es necesario saber qué visión tienen de estas los actores y, al mismo tiempo, la que las víctimas tienen del sistema y cómo valoran su experiencia.

La LO 1/2004, sobre violencia de género, ha comportado un significativo cambio en las políticas públicas respecto a este problema social en toda España, con un evidente impacto en el sistema de justicia penal. Una de las innovaciones más destacables que se han derivado de dicha norma ha sido la creación de los juzgados de violencia contra la mujer (JVM). En cuanto a sus competencias, hay que distinguir entre las funciones en el ámbito penal y las propias del orden civil que les atribuye la Ley. En el ámbito penal actúan como órgano instructor para delitos graves y menos graves, que luego son enjuiciados por los juzgados de lo penal o las Audiencias provinciales, según la gravedad del hecho. También son competentes para actuar como órgano juzgador, con poder para dictar sentencia en los delitos leves y en otros delitos en que, como juzgados de guardia, pueden dictar sentencia de conformidad según lo previsto en la Ley de Enjuiciamiento Criminal (LECrim). En los últimos años se han creado, además, juzgados de lo penal especializados en casos

instruidos por los JVM. La competencia en el orden civil ha adquirido una relevancia creciente, hasta el punto que algunos comentaristas indican que, en realidad, se han convertido en juzgados de familia (Cremades, 2017). Sin embargo, no se les puede considerar equivalentes ni a los juzgados de familia existentes en otros países, ni a los juzgados especializados en violencia doméstica implantados en países anglosajones (por ejemplo, en EEUU, Canadá, Reino Unido o Australia), con modelos de funcionamiento distintos incluso dentro de cada país, que tienen competencia sobre los casos de violencia en las relaciones familiares y de pareja independientemente del género de la víctima. Los JVM implantados por la LO 1/2004 en España son un caso singular en el ámbito mundial.

En 2018 el número de JVM con dedicación exclusiva a estos asuntos era de 107 en todo el territorio español<sup>1</sup>. Además, existía un número mayor de juzgados compartidos o mixtos, que ejercen las competencias de los JVM además de otras propias de los juzgados de instrucción o de primera instancia: el número de estos órganos judiciales mixtos o compartidos era de 370. Según la Memoria del Consejo General del Poder Judicial (CGPJ) de 2017, el 71,4% de sus titulares son mujeres, con unas medias de edad de 48,4 años y de antigüedad de 15,8.

En los juzgados de lo penal de todo el territorio del Estado ingresaron en 2018 29.832 casos, de los cuales 15.871 llegaron por vía de procedimiento abreviado y 13.961 por el de diligencias urgentes. Como es lógico, esta cifra no coincide con el número de casos terminados, 30.171, que en el 55% obtuvieron sentencia condenatoria (30,5% por conformidad y 24,4% después de juicio) y en el 41,2% absolutoria. La menor tasa de condena respecto a los JVM se explica por el hecho de que, en los procedimientos tramitados como juicio rápido, la competencia para que sean enjuiciados por estos órganos está limitada a los supuestos de conformidad, en los que se dicta sentencia condenatoria. Tampoco coincide con las cifras anteriores la de personas enjuiciadas, que fue de 29.636, de las que 29.041 eran hombres y 595 mujeres, lo que representa el 2%. Asimismo, en las sentencias de los juzgados de lo

---

<sup>1</sup> Informe del Observatorio sobre la Violencia Doméstica y de Género del CGPJ (2018).

penal, las mujeres juzgadas se vieron más beneficiadas por sentencias absolutorias, ya que el porcentaje de absoluciones para ellas fue del 3%, frente al 1,25% para los hombres. Visto de otro modo, la mayor parte de los hombres enjuiciados fueron condenados (57%), mientras que las mujeres solo fueron condenadas en el 35,6% de los casos.

El número de casos instruidos por los JVM que fueron enjuiciados por las audiencias provinciales fue muy inferior: se dictaron tan solo 379 sentencias, de las que 313 fueron condenatorias (82,6%). Fueron juzgadas 380 personas, de las cuales cinco eran mujeres (1,4%), y resultaron todas absueltas.

En resumen, el número total de sentencias dictadas en 2018 por los distintos órganos fue de 50.370, la mayor parte de ellas por los juzgados de lo penal (29.028), seguidos por los JVM (20.963) y, por último, por las audiencias provinciales (379), con una tasa de condena total del 69,5%. El número total de personas juzgadas fue de 51.233, de las que 50.459 eran hombres (98,5%) y 774, mujeres (1,5%).

En Cataluña, el número actual de JVM es de 19 exclusivos y 34 compatibles con juzgados de primera instancia y de instrucción. De los que son exclusivos, 6 están en Barcelona, 7 en ciudades del entorno metropolitano, 1 en Manresa, 1 en Girona, 1 en Lleida, 1 en Tarragona, 1 en Reus y 1 en El Vendrell. Además, existen 4 juzgados de lo penal especializados: 2 en la provincia de Barcelona, 1 en la de Lleida y 1 en la de Tarragona.

El número de denuncias presentadas en Cataluña en 2018 fue 23.098, con 21.248 víctimas (CGPJ, 2018), lo que supone una tasa de 50,9 presuntas víctimas por cada 10.000 mujeres. La mayor parte de las denuncias que han entrado en los JVM han terminado en una resolución de sobreseimiento (8.696). De los casos que han progresado, un total de 1.834 han sido enjuiciados por los propios JVM, con 1.537 sentencias condenatorias y 297 absolutorias, lo que representa una tasa de condena del 83,8%. Un total de 5.652 expedientes han sido elevados a otros órganos, la mayor parte a los juzgados de lo penal, como se desprende del número de casos ingresados en estos órganos el mismo año, 5.233. La tasa de condena en los juzgados de lo

penal ha sido del 48% (2.266 de los 4.724 enjuiciados en 2018). De los 2.166 casos con sentencia condenatoria, la mitad aproximadamente obtuvieron sentencia por conformidad y la otra mitad tras celebrarse juicio. Las audiencias provinciales conocieron en única instancia solo de 75 casos procedentes de los JVM (con una tasa de condena de un 78%), por lo que su actividad en este ámbito delictivo se ha centrado sobre todo en la resolución de recursos de apelación contra sentencias de los JVM y de los juzgados de lo penal.

Dentro de la actividad legislativa desplegada en los últimos años es de destacar, además de la que se ha centrado específicamente en la violencia de género, la dedicada a los derechos de las víctimas. La Ley 4/2015, que aprueba el Estatuto de la Víctima del Delito en aplicación de la Directiva europea 29/2012, establece el derecho de las víctimas a ser informadas desde su primer contacto con las autoridades y también el derecho a participar en el proceso judicial, sin que tal derecho condicione a mostrarse formalmente como parte. Además, se prevé una evaluación de las necesidades de protección de las víctimas, en la que deberán tenerse en cuenta las características de las víctimas y del hecho, además de la naturaleza del delito, con una mención especial a los delitos cometidos en el ámbito de las relaciones interpersonales.

De acuerdo con el art. 23.1 de la Ley 4/2015, la determinación de las medidas de protección que deban adoptarse para evitar que la víctima sufra perjuicios relevantes derivados del proceso se realizará tras una valoración de sus circunstancias particulares. Según el art. 23.2 esta valoración deberá tomar en consideración especialmente:

*«a) Las características personales de la víctima y en particular:*

*1.º Si se trata de una persona con discapacidad o si existe una relación de dependencia entre la víctima y el supuesto autor del delito.*

*2.º Si se trata de víctimas menores de edad o de víctimas necesitadas de especial protección o en las que concurren factores de especial vulnerabilidad.*

*b) La naturaleza del delito y la gravedad de los perjuicios causados a la víctima, así como el riesgo de reiteración del delito. A estos efectos, se*

*valorarán especialmente las necesidades de protección de las víctimas de los siguientes delitos:*

*[...]*

*3.º Delitos cometidos sobre el cónyuge o sobre persona que esté o haya estado ligada al autor por una análoga relación de afectividad, aun sin convivencia, o sobre los descendientes, ascendientes o hermanos por naturaleza, adopción o afinidad, propios o del cónyuge o conviviente.»*

De acuerdo con el art. 24 de la Ley 4/2015 la valoración de las necesidades de la víctima y la determinación de las medidas de protección corresponden al juez de violencia contra la mujer, en la fase de investigación del delito, y al juez o el tribunal sentenciador, en la fase de enjuiciamiento. La Ley dispone en el art. 25 las medidas que podrán adoptarse, de conformidad con el principio de individualización, a partir de la valoración concreta de cada caso. Estas medidas podrán ser, en la fase de investigación:

*«a) Que se les reciba declaración en dependencias especialmente concebidas o adaptadas a tal fin.*

*b) Que se les reciba declaración por profesionales que hayan recibido una formación especial para reducir o limitar perjuicios a la víctima, o con su ayuda.*

*c) Que todas las tomas de declaración a una misma víctima le sean realizadas por la misma persona, salvo que ello pueda perjudicar de forma relevante el desarrollo del proceso o deba tomarse la declaración directamente por un Juez o un Fiscal.*

*d) Que la toma de declaración, cuando se trate de alguna de las víctimas a las que se refieren los números 3.º y 4.º de la letra b) del apartado 2 del artículo 23 y las víctimas de trata con fines de explotación sexual, se lleve a cabo por una persona del mismo sexo que la víctima cuando esta así lo solicite, salvo que ello pueda perjudicar de forma relevante el desarrollo del proceso o deba tomarse la declaración directamente por un Juez o Fiscal.»*

En la fase de enjuiciamiento, el art. 25.2 de la Ley 4/2015 prevé la posibilidad de adoptar las siguientes medidas:

*«a) Medidas que eviten el contacto visual entre la víctima y el supuesto autor de los hechos, incluso durante la práctica de la prueba, para lo cual podrá hacerse uso de tecnologías de la comunicación.*

*b) Medidas para garantizar que la víctima pueda ser oída sin estar presente en la sala de vistas, mediante la utilización de tecnologías de la comunicación adecuadas.*

*c) Medidas para evitar que se formulen preguntas relativas a la vida privada de la víctima que no tengan relevancia con el hecho delictivo enjuiciado, salvo que el Juez o Tribunal consideren excepcionalmente que deben ser contestadas para valorar adecuadamente los hechos o la credibilidad de la declaración de la víctima.*

*d) Celebración de la vista oral sin presencia de público. En estos casos, el Juez o el Presidente del Tribunal podrán autorizar, sin embargo, la presencia de personas que acrediten un especial interés en la causa.»*

Además de estas medidas, pueden ser relevantes los derechos de las víctimas a ser acompañadas por una persona de su elección y a entender y hacerse entender, mediante servicios de traducción e interpretación y, en caso necesario, mediante lengua de signos (art. 4 Ley 4/2015).

El presente estudio se ha llevado a cabo entre los meses de junio y diciembre de 2019. Debe tenerse en cuenta que, al tratarse de un estudio cualitativo, lo esencial de los resultados no es aquello que se expresa mediante cantidades y porcentajes, sino la interpretación de las experiencias y las percepciones de los informantes que conducen a la valoración sobre la que sostienen las conclusiones finales del informe.

Agradecemos la colaboración de las víctimas y de los profesionales que han aceptado ser entrevistados y también de los profesionales de las oficinas de atención a la víctima del delito (OAVD) y los servicios de información y atención a las mujeres (SIAD) que nos han ayudado a contactar con las personas entrevistadas. De una manera especial agradecemos a Marta Codina (del Grupo de investigación GREVIA de la Universidad de Barcelona) y a Aina Grueso (psicóloga del SIAD de Sabadell) por su valiosa colaboración.

## 2. Objetivos

El objetivo general del presente estudio es evaluar el modo en que el sistema de justicia penal está dando respuesta a las necesidades de las víctimas de violencia de género y permite el pleno ejercicio de sus derechos.

Los objetivos específicos son:

1. Conocer la percepción que tienen los principales actores del sistema de justicia penal de las víctimas de violencia de género y de sus necesidades y sus derechos.
2. Evaluar en qué medida la percepción de jueces, fiscales y otros operadores viene determinada por su perfil profesional, su experiencia, las visiones de la victimidad basadas en patrones culturales o concepciones propias de su entorno profesional o social.
3. Analizar qué percepción tienen los profesionales de las dificultades que las víctimas deben superar en las distintas fases del proceso judicial, desde la denuncia hasta la fase del juicio y de la ejecución de la sentencia.
4. Detectar las dificultades con que se encuentran los profesionales en los procesos por violencia de género para responder adecuadamente a los derechos y las necesidades de las víctimas.
5. Conocer la experiencia de las víctimas de violencia de género que han tenido contacto con la Administración de Justicia, particularmente con los JVM, y su visión respecto a la respuesta esta da a sus necesidades y sus derechos.
6. Evaluar la percepción de las víctimas sobre el trato que reciben por parte de los diversos profesionales con que tienen contacto en el sistema de justicia penal.
7. Identificar problemas y hacer recomendaciones de mejora.

### **3. Revisión de estudios previos**

#### **3.1 Estudios en el ámbito internacional**

Una revisión de la bibliografía publicada en el ámbito internacional plantea el problema de la singularidad que representa el modelo español de los JVM. Además, aunque existen muchas investigaciones sobre diferentes aspectos relacionados con la violencia de pareja y la violencia de género, son pocos los estudios que han evaluado la experiencia de las víctimas con órganos judiciales especializados, la visión de los profesionales y la forma en que el sistema de justicia penal responde a las necesidades y los derechos de las víctimas. Sin embargo, algunos estudios realizados en países con órganos especializados sobre violencia de doméstica que, como los JVM españoles, concentran competencias penales y civiles pueden servir como referente comparativo.

Un equipo interuniversitario (Cook *et al.*, 2004) realizó una evaluación de cinco tribunales especiales de violencia doméstica en Inglaterra y Gales, por encargo de instituciones oficiales británicas, a partir de la necesidad de enfocar la evaluación del funcionamiento del sistema de justicia penal en su eficacia en cuanto a proveer bienestar a las víctimas. Los resultados del estudio, que incluía una parte de análisis cualitativo, revelan que la agrupación y el procesamiento rápido de los casos de violencia doméstica aportó más eficacia al tribunal y a los servicios de apoyo a las víctimas, por lo que mejoró la participación y la satisfacción de las víctimas, y ello tuvo un impacto positivo en la confianza pública en el sistema de justicia penal. El estudio detecta que el desistimiento de las víctimas respecto a llevar adelante el proceso continúa siendo un problema, pero, basándose también en otros estudios, sostienen que informar mejor a las víctimas y proporcionarles apoyo contribuye a reducir el problema y que la retracción de las víctimas no puede ser el indicador por el que se mida el éxito o el fracaso de los tribunales especializados. Las víctimas se mostraron satisfechas con la información y el apoyo recibido por parte de voluntarios y miembros de la comunidad, y se constató una relación directa entre dicho soporte y una actitud más participativa de la víctima en el proceso

judicial, en concreto en cuanto a su disposición a rendir testimonio. El estudio recomienda que se continúe desarrollando el modelo de los tribunales especializados en violencia doméstica, como buen ejemplo de lo que debe ser poner a la víctima en el centro del sistema, y promover la colaboración entre las diversas agencias oficiales relacionadas y con el voluntariado.

La retirada de las víctimas del procedimiento ha sido un aspecto sobre el que ha habido bastante debate en el Reino Unido. En el estudio de Cook *et al.* (2004) se dio una tasa de desistimiento del 50%, con una multiplicidad de motivos en la decisión de abandonar el procedimiento, entre los que destaca la reconciliación con la pareja (29%) y cuya motivación se desconoce en el 25% de los casos. El porcentaje es consistente con estudios basados en datos oficiales. Posteriormente, Taylor-Dunn (2016) ha presentado cifras de abandono mucho más bajas en casos en los que las víctimas habían recibido apoyo emocional, en los que ha sido un factor relevante haber dispuesto de tiempo y espacio para vencer sus miedos y superar las barreras del proceso, como el miedo a que el agresor sea encarcelado, el miedo al interrogatorio, a exponerse públicamente, a lo que pueda declarar el acusado sobre aspectos de su intimidad y que pueda ser utilizado en su contra, a lo que pueda pasar con los hijos, entre otros.

En una revisión de varios estudios, básicamente efectuados en Estados Unidos y Canadá, sobre la respuesta que el sistema de justicia penal da a las víctimas de violencia de pareja, Tutty *et al.* (2008) encontraron que, en general, la satisfacción tendía a ser baja. Los aspectos asociados con un nivel de satisfacción más elevado eran la gravedad de la violencia, el hecho de no convivir con el agresor y la involucración del Ministerio Fiscal en el caso. Además, los autores de dicha revisión pusieron énfasis en la falta de información, aspecto que muchas víctimas consideraron importante. El hecho de que los funcionarios cumplan con su deber meramente dando la información por escrito era un motivo de insatisfacción. Las víctimas valoran ser informadas de un modo más personalizado. Algunas víctimas también consideran un problema los lapsos de tiempo excesivos, puesto que permiten al acusado intimidarlas y presionarlas para que no declaren en contra de él. En algunos estudios, la percepción de control sobre el proceso se asocia con un alto nivel

de satisfacción. El hecho de que se tomen decisiones que afectan a cuestiones importantes de su vida sin haber tenido oportunidad de participar en el proceso es, por tanto, valorado negativamente por las víctimas. Muchas declaran que el sistema de justicia penal no les ha ayudado de ninguna manera. El 42% se manifestaron en este sentido en un estudio de Weisz (2002) sobre percepciones de mujeres afroamericanas.

Uno de los aspectos negativos que aparecen en varios estudios es que las víctimas no se han sentido escuchadas (Tutty *et al.*, 2008). Con relación a los jueces, la satisfacción respecto a estos profesionales oscila entre el 50% y el 67%. Entre los aspectos valorados de modo más negativo, las víctimas manifiestan haberse sentido poco escuchadas, intimidadas, culpabilizadas o incluso que las habían hecho sentir inferiores. En cuanto a las sentencias, en la mayor parte de los estudios revisados las víctimas mostraban insatisfacción, en general porque consideraban que las penas impuestas eran demasiado suaves, pues se limitaban a multas o suspensiones de la pena con condiciones. De todos modos, al preguntar a las víctimas cuál creen que debería ser la pena que habría que imponer al agresor se produce una diversidad de respuestas, especialmente respecto a si desearían su encarcelamiento. Muchas de ellas querrían que se les aplicara un tratamiento obligatorio.

Sin embargo, tal como pone de relieve la revisión a que venimos refiriéndonos, la valoración de las víctimas que han estado en contacto con tribunales especializados en violencia doméstica es en general más positiva. Así lo evidencia un estudio de Lemon (2006) que destaca que estos tribunales se hallan en mejores condiciones para ofrecer respuesta a las necesidades específicas de estas víctimas y que sientan que tienen voz en el proceso, particularmente aquellas que proceden de minorías étnicas, son refugiadas o no hablan inglés.

En este sentido, es destacable el estudio de Gover *et al.* (2007) sobre un tribunal especializado en violencia doméstica de Carolina del Sur (EEUU), en el que se entrevistó a 50 personas investigadas y a 50 víctimas a fin de conocer su percepción del procedimiento. El 84% de las víctimas entrevistadas eran

mujeres y, en general, mostraron un nivel elevado de satisfacción con diversos aspectos del procedimiento. La mayor parte de las víctimas, así como de los acusados, calificaron como buena o excelente el tratamiento dado a su caso y el tiempo de espera para escucharlo. Además, en ambos grupos, la mayor parte de los entrevistados afirmaron que el tribunal había dedicado bastante tiempo a escuchar su parte de la historia, sintieron que el juez se había preocupado por su versión, creían que la sentencia era justa y que el tribunal los había tratado con dignidad y respeto. En el estudio se observó una actitud colaboradora por parte del personal del tribunal, lo que podría haber influido en la valoración en general positiva de las víctimas y de los acusados. Algunas impresiones obtenidas de las víctimas resultaron reveladoras en cuanto a lo que estas valoran en su experiencia con los tribunales: «*nunca nadie me había escuchado antes, ni me había creído ni me había hecho estas preguntas*». Entre las mejoras propuestas por quienes participaron destaca la importancia que puede tener dar información sobre lo que las víctimas pueden esperar del procedimiento judicial. El estudio otorga valor al apoyo jurídico y social recibido por las víctimas fuera del procedimiento judicial. El estudio concluyó que darles voz en el proceso es una forma de garantizar que les pueda aportar beneficios en términos de justicia procedimental y que este resultado tiene relación con el hecho de que el tribunal especializado haya cambiado su tradicional actitud pasiva por un enfoque centrado en el bienestar de la víctima, la responsabilización y el tratamiento del infractor.

Un estudio de Saxton *et al.* (2018) sobre experiencias de víctimas de violencia de pareja con la policía y el sistema judicial en Canadá ha revelado que la experiencia, en general, ha sido poco positiva. El estudio se basaba en una encuesta realizada a una amplia muestra de población obtenida a través de una organización sindical, formada por un total de 8.429 personas, el 78,4% de las cuales eran mujeres. Del total, 559 habían estado en contacto con el sistema de justicia penal como víctimas de alguna experiencia de violencia en la pareja (512 mujeres y 47 hombres). Una parte importante declararon que el tribunal les había ayudado en algo (42,6%), mientras que el 18,9% consideraron que les había ayudado mucho y el 34,3% que no les había ayudado nada. Aunque se trataba de un estudio básicamente cuantitativo, se

recogieron opiniones escritas en texto por las personas participantes; en ellas quedaban reflejadas en gran medida las dificultades del sistema tanto para proteger a las víctimas como para facilitar que estas dejen las relaciones de pareja violentas. La valoración de las personas que habían estado en contacto con los tribunales de familia (n = 644) fue un poco más positiva: el 48% manifestaron que de algún modo les había resultado útil; el 24,9%, muy útil; y el 23,6%, nada útil. Las opiniones escritas sobre estos tribunales fueron codificadas en el 53% de casos como negativas, y se centraban en que el sistema les había generado confusión, frustración o dificultades para moverse, como, por ejemplo, las barreras de carácter económico para acceder a esta vía judicial. Las valoraciones resultaron más positivas respecto a los casos que se habían resuelto mediante negociaciones entre abogados. En las conclusiones del estudio, los autores destacan la variabilidad de la respuesta de las víctimas, lo que revela que su satisfacción depende en gran medida de la forma como los profesionales habían ejercido sus funciones, y destacan en este sentido, por un lado, el malestar que causan actitudes como la de minimizar la situación vivida y, por otro, las experiencias de haber recibido apoyo por parte de jueces y de abogados. Los autores llaman la atención sobre el hecho de que el bienestar o el malestar de las víctimas vienen condicionados en gran parte por la buena o la mala suerte de que su caso haya estado en manos de un profesional o de otro. Destacan también, por último, la importancia de las barreras estructurales, especialmente en aquellos casos en que la víctima no encaja con la concepción que el sistema tiene de lo que es una víctima de violencia doméstica; por ejemplo, en los casos con víctimas de sexo masculino, de parejas homosexuales o de población inmigrante, entre otros.

### **3.2 Estudios en los ámbitos español y catalán**

En España, la mayor parte de los estudios publicados sobre los JVM se centran en aspectos jurídicos y solo unos pocos se han ocupado de examinar cómo cumple, en la práctica, con los estándares normativos el sistema de justicia penal en cuanto a los derechos de las víctimas y cómo responde a sus necesidades.

Un estudio cualitativo basado en entrevistas en profundidad a 29 profesionales policiales, de la Administración de Justicia y de diversas entidades relacionadas con la protección a mujeres víctimas de violencia de género (González-Méndez y Santana-Hernández, 2012) ha analizado las opiniones de los profesionales respecto a la violencia de pareja y los feminicidios, su visión respecto a las mujeres que sufren maltrato y su valoración personal del sistema de protección. En cuanto a la opinión sobre la violencia de pareja y los feminicidios, el 93,1% de los participantes destacaron que el machismo, entendido como la construcción de los roles sociales a partir de la estructura patriarcal, es la principal causa de la violencia de género. El 27,6% de los trabajadores sociales participantes afirmaron que la familia es el principal vehículo de transmisión de la ideología patriarcal, mediante el aprendizaje de los roles de género o la distribución de las tareas domésticas. El origen cultural de las mujeres víctimas es un tema controvertido. Los profesionales que mantienen más contacto con mujeres víctimas manifestaron que es frecuente en las mujeres no europeas tener creencias sexistas que promueven el mantenimiento de la relación violenta, y cuanto más dura la relación, mayor es el riesgo de feminicidio. A pesar de esta percepción, el 62,1% de la muestra destaca que estas creencias, como, por ejemplo, concebir el matrimonio como un vínculo «*para toda la vida*» o querer mantener la familia unida por el bienestar de los hijos, son independientes del país de origen o la cultura de la víctima y se dan de manera generalizada en el colectivo de mujeres víctimas de violencia de género. Sin embargo, las mujeres inmigrantes tienen más dificultades para afrontar la situación de victimización: la falta de conocimiento de sus derechos, los problemas con el idioma o el miedo a ser deportadas son los factores que podrían explicar por qué el número de feminicidios es más elevado en este colectivo.

Como factores de riesgo de victimización, destaca el momento en que la mujer decide poner fin a la relación, aunque las percepciones varían según el colectivo entrevistado. Así, una buena cantidad de psicólogos y trabajadores sociales (41,4% de los participantes) destacan que el riesgo es especialmente alto cuando la mujer decide transgredir el rol de género dejando al abusador y abandonando el domicilio con sus hijos. En cambio, los dos hombres policías

participantes destacaron que el riesgo de feminicidio es muy elevado en los casos de infidelidad o en que la mujer decide iniciar una nueva relación. Por su parte, los abogados participantes indicaron distintos momentos en los que aumenta el riesgo de maltrato: cuando las víctimas deciden regresar con los maltratadores, tras mostrar estos una actitud de arrepentimiento para conseguir reiniciar la relación; cuando ellos tienen conocimiento de que han sido denunciados por maltrato; cuando deben firmar los documentos del divorcio; o cuando reciben la sentencia judicial. En muchas ocasiones, las mujeres no son conscientes de su riesgo de victimización o, si lo son, no se protegen debido a la propia dependencia emocional y económica.

En cuanto a la opinión de los participantes respecto a las mujeres que sufren este tipo de violencia de pareja, todos coincidieron en afirmar que la mayoría de las mujeres asesinadas no habían denunciado a sus agresores. Para explicar este hecho, los trabajadores sociales y los psicólogos destacaron ciertas creencias de las víctimas como, por ejemplo, pensar que su pareja cambiará, o que deben mantener la unión con su pareja por el bien de sus hijos o para evitar la vergüenza de que su situación se haga pública. Los abogados añadieron otros factores como el miedo de las víctimas, en especial cuando los agresores son extremadamente violentos, cuando tienen un estatus social elevado o cuando ellas se encuentran en situación irregular. Otros factores aportados por los participantes que ayudaban a explicar la negativa de las víctimas a denunciar fueron el aislamiento social, la falta de recursos y el sufrimiento psicológico. Los participantes también describieron otros factores por los que determinados perfiles de mujeres víctimas resultan más difíciles de proteger: aquellas que nunca han reconocido el maltrato; las que tienen un nivel de estudios superior (prefieren separarse y ocultar la situación de abuso); las que tienen menor apoyo social y económico y/o problemas de adicciones o enfermedad mental; las mujeres que mantienen una profunda dependencia emocional de sus parejas; o las que tienen un mayor grado de sentimiento de culpabilidad porque han interpuesto una denuncia. En estos casos, muchas mujeres se retractan de su declaración inicial o acaban volviendo con ellos.

Los profesionales también opinan sobre los agresores, y coincidieron en que todos son peligrosos, pero destacaron, al mismo tiempo, algunos elementos

que incrementan la peligrosidad: los que presentan algún tipo de patología mental o rasgos antisociales; los que son extremadamente celosos; los que consumen alcohol y/u otras drogas; los que poseen licencia de armas; los que creen que las mujeres son de su propiedad; y los que ya han mostrado conductas violentas en el ámbito familiar o con otras parejas. Como estrategias utilizadas por los agresores, los profesionales destacan el hecho de que durante el procedimiento judicial se muestren muy cautelosos y prudentes, arrepentidos, y prometan a sus parejas que dejarán el alcohol, que tienen pensamientos suicidas, todo ello con el objetivo de conseguir que ellas finalmente decidan no declarar en su contra en el juicio. Destacan también las conductas de acoso personal y mediante las nuevas tecnologías para con la víctima.

Los participantes pusieron de manifiesto algunos aspectos relativos al procedimiento y al sistema de protección. En primer lugar, en general la mayoría de los profesionales valoraron positivamente los juicios rápidos, por la urgencia de su tramitación. Sin embargo, también surgieron algunos comentarios negativos respecto a ello, como que desde un punto de vista policial, en muchos casos, no se permita llevar a cabo una investigación muy profunda de los hechos; que las mujeres tengan dificultades para encontrar personas que testifiquen a su favor en un margen de tiempo tan breve; o, y esto es muy importante, que estas resoluciones judiciales rápidas se centren únicamente en el último hecho violento, sin tomar en consideración toda la historia de violencia anterior. En segundo lugar se valoró el papel que juegan agresores y víctimas en el quebrantamiento de las órdenes de alejamiento. La mayoría de participantes coincidieron en afirmar que los agresores no las respetan y que algunas medidas drásticas –como la obligación de abandonar el domicilio– pueden provocar en ellos reacciones violentas. También se comentó que no son pocas las ocasiones en que las propias víctimas deciden romper la orden de protección y acercarse de nuevo al agresor. Estos hechos provocan reacciones negativas en el personal judicial, que no entiende estas reacciones irracionales, y, cuando estas víctimas vuelven a pedir protección, ya no son tratadas con la misma buena consideración que en un inicio. Destacamos también el hecho de que el estudio pone de manifiesto que a veces las mujeres

denuncian para aleccionar o asustar a los agresores, y que esta actitud es frecuente en relaciones con violencia verbal mutua que, en ocasiones, terminan con una escalada de violencia hacia la mujer. En estos casos, cuando la mujer toma conciencia de lo que supone la denuncia, intenta retirarla, pero el procedimiento sigue adelante de oficio en contra de ambos.

Por último, y como prevención específica de los feminicidios, el estudio pone de manifiesto la necesidad de que exista una coordinación eficiente entre todos los servicios de protección, de que la mujer se empodere y de fomentar su autonomía tanto personal como decisoria y económica, así como de que se mejore la formación en violencia de género del personal que trabaja en los servicios de protección. La carga de expedientes judiciales, la falta de personal, la necesidad de contar con personal especializado para la valoración del riesgo, la mejora en las medidas de protección a la víctima durante el proceso (separación física en el juicio) o el endurecimiento de las penas y el control sobre los agresores son otras demandas destacadas.

Sin tratarse una investigación cualitativa, el estudio de Laliga y Bonilla (2015) cuestiona ciertos planteamientos del sistema de justicia penal desde una perspectiva feminista, y da voz a las víctimas de manera indirecta. Las autoras realizan una reflexión crítica sobre el hecho de que la respuesta estandarizada que ofrece el sistema de justicia penal a las víctimas se ha construido sobre la base del feminicidio, cuando, aun siendo la manifestación más grave de la violencia hacia las mujeres, en realidad, este tipo de delito tan solo es la punta del iceberg y, estadísticamente hablando, el menos frecuente. Para ellas, el error radica en el hecho de aplicar las medidas penales tratando todos los casos como si fueran de extrema gravedad y en el hecho de entender la denuncia como el mecanismo «estrella» para resolver la violencia de género. Consideran que es fundamental huir de esta respuesta automatizada que genera estereotipos, reduce de forma simplista el análisis del problema y fomenta en cierto modo la retirada de las denuncias o las negativas a declarar por parte de las víctimas, a la vez que apuestan por alcanzar un modelo que analice cada caso y adopte las medidas que se adapten mejor a las necesidades de cada víctima, que ayuden al empoderamiento de la víctima y reduzcan el recelo o el rechazo que las mujeres maltratadas sienten ante el

sistema de justicia penal. Como manifestaciones concretas del automatismo de los mecanismos legales y de política criminal, el estudio efectúa una valoración crítica de la obligatoriedad de la pena accesoria de alejamiento y de la prohibición absoluta de la mediación, lo que considera como claras manifestaciones de paternalismo jurídico. En cuanto a la pena accesoria de alejamiento, entienden que debería configurarse como una pena dispositiva para el juez, que se deba valorar en cada caso, lo que reduciría el número de quebrantamientos de condena en que las propias mujeres son quienes deciden volver a iniciar el contacto con su pareja o expareja. En el mismo sentido, apuestan por que el sistema de justicia penal pueda abrirse a la mediación penal o a otras formas de justicia restaurativa en aquellos casos en que realmente su aplicación resulte viable, reservando la prohibición absoluta exclusivamente para los casos en que se constate la existencia de un auténtico desequilibrio de poder.

Por otra parte, un estudio de García-Jiménez *et al.* (2019) basado en una encuesta a 393 mujeres, como réplica a un estudio anterior, ha examinado las variables que permiten prever la decisión de las víctimas de desistir del procedimiento penal. Consideran que saber cuáles son las variables que prevén el riesgo de abandono es esencial para poder implementar acciones y medidas individualizadas en cada caso concreto que incrementen la sensación de seguridad y bienestar emocional de las víctimas. El 21,9% de las participantes se retiró del procedimiento penal, pero, para los autores, ello no significa que estas mujeres no utilicen otras estrategias para continuar luchando contra el maltrato, al margen del sistema de justicia penal. La muestra destaca también por el hecho de que la mayoría de participantes participaron en el estudio cuando aún se encontraban en una fase muy inicial del procedimiento: el 67,4% dentro de las primeras 72 horas y el 17,9% durante la fase de juicio rápido. Los autores hacen hincapié en que las expectativas y las emociones que experimentan las mujeres encuestadas varían según el momento procesal en que se encuentran.

El contacto de la víctima con el agresor, así como la interacción que se produce entre este contacto y la expectativa de la víctima de volver a iniciar la relación son las dos variables vinculadas a un mayor riesgo de desistimiento judicial. En

concreto, el riesgo de renuncia se multiplica por 7,93 si pasan de no tener contacto de ninguna clase con el agresor a tenerlo ocasional o frecuentemente. El análisis muestra que la diferencia se halla entre el porcentaje de mujeres que renuncian cuando el contacto es ocasional (30,3%) y el porcentaje de mujeres que renuncian sin mantener contacto con el agresor (6,2%). Asimismo, destacan como significativa la relación habida entre la expectativa de separarse que la mujer tiene en el momento de presentar la denuncia y la mayor o menor probabilidad de renunciar: el porcentaje de renunciadas es menor en las mujeres que en el momento de denunciar quieren separarse (15,9%) que en las que no tienen tal expectativa (25,6%). En este mismo sentido, observan que si, en cualquier momento del procedimiento penal, la víctima considera la posibilidad de volver con su agresor, el peso predictivo de renuncia es mayor que en la víctima que se limita únicamente a mantener el contacto y no piensa en reiniciar la relación, lo que muestra la complejidad psicológica de este fenómeno. En cambio, que la víctima reciba apoyo psicológico no se ha mostrado como una variable relevante en la predicción de una mayor probabilidad de renuncia.

Según los datos del CGPJ del año 2017, el 10,41% de las mujeres que denuncian, renuncian a seguir con el procedimiento judicial acogiéndose a la exención de declarar que prevé el art 416. LECrim, pero este porcentaje aumenta hasta el 20,9% si se incluye a las víctimas que renuncian antes de ser informadas del derecho a no declarar que prevé el art. 416 LECrim. Desde un punto de vista descriptivo, el estudio de García-Jiménez *et al.* (2019) muestra que el lugar de residencia de la víctima y el número de hijos son variables sociodemográficas estadísticamente significativas relacionadas con el desistimiento judicial. Así pues, se observa que renuncian más las víctimas de áreas urbanas y las que tienen menos hijos. En general, las víctimas no denuncian con la intención de conseguir una pena de prisión para sus agresores. Por esto, es habitual que, una vez presentada la denuncia, las víctimas comiencen a preocuparse por si el proceso penal supondrá o no una condena privativa de libertad para su pareja o expareja. Cuando sucede esto, las víctimas comienzan a tomar conciencia de que las expectativas iniciales que tenían sobre el sistema de justicia penal puede que no se alcancen tal

como esperaban, lo que en muchas ocasiones provoca la retirada de la denuncia o la negativa a declarar en sede judicial. Este cuestionamiento se produce a partir de ser informadas del contenido del procedimiento penal y, especialmente, de las consecuencias que puede tener para el denunciado, información que en España se proporciona en el momento mismo en que se interpone la denuncia. Sin embargo, las víctimas no siempre asimilan esta información, dada la delicada situación psicológica en que encuentran. Por este motivo, el estudio destaca la imposibilidad de afirmar que la preocupación de las víctimas por las consecuencias penales que el procedimiento pueda tener sobre el denunciado sea una variable predictiva de una mayor probabilidad de renuncia, puesto que las mujeres participantes se hallaban en una fase procesal muy temprana y seguramente aún no habían tomado conciencia de tal hecho, pero, pese a ello, consideran importante destacar esta cuestión.

En el marco del proyecto europeo Vociare, coordinado por Victim Support Europe y en el que han participado entidades y grupos de investigación de 26 Estados miembros, entre los que se encuentra la Universidad de Lleida, se ha destacado el esfuerzo realizado por las instituciones en España por la protección, singularmente, de las víctimas de violencia de género, en aspectos como las oficinas públicas de atención a las víctimas de delitos, dedicadas principalmente a este tipo de víctimas, o la asistencia jurídica gratuita. No obstante, se han detectado varias deficiencias a la hora de cumplir las exigencias derivadas de la Directiva 29/2012, que establece los derechos mínimos de las víctimas en el proceso penal (Tamarit y Villacampa, 2018). Cabe destacar entre estas deficiencias una mala calidad de los servicios de interpretación en algunos juzgados, lo que afecta especialmente a víctimas de violencia de género (ya que una proporción importante son extranjeras), una atención deficiente al derecho de las víctimas a ser acompañadas por una persona de su elección; la insuficiencia de espacios reservados para las víctimas que eviten el contacto con el agresor o personas de su entorno; la estereotipada forma en que se les informa, a veces, de sus derechos; o las carencias en actividades de formación de profesionales, orientadas con frecuencia a aspectos ideológicos o de transmisión de valores más que a conocimientos basados en la investigación empírica.

En el ámbito de Cataluña se han llevado a cabo algunos estudios referidos a la interacción entre las víctimas de violencia de género y el sistema de justicia penal, aunque la atención de la mayor parte de los trabajos se centra en los aspectos jurídicos y no llevan a cabo un análisis empírico de las expectativas o de las experiencias. Larrauri (2005) ha planteado una cuestión largamente debatida y que a veces se sitúa en el centro de los problemas con que las víctimas se encuentran: el carácter público de estos delitos que conllevan que el proceso penal pueda iniciarse o continuarse sin denuncia e incluso contra su voluntad. Este problema se agrava con las obligaciones impuestas a los jueces, como la adopción de penas de prohibición de comunicación y de aproximación, lo que provoca situaciones de malestar en las víctimas y hace que la conflictividad se incremente debido a los incumplimientos de las penas. Blay (2013) examinó en una serie de entrevistas a mujeres las barreras y expectativas a las que deben enfrentarse las víctimas cuando se plantean la posibilidad de denunciar los hechos, si bien el estudio se centraba en el ámbito policial, y no en el judicial. Un estudio focalizado en el ámbito judicial es el de Cubells y Calsamiglia (2018), basado en 17 entrevistas en profundidad a personas que desarrollaban su actividad profesional en la violencia de género y 11 entrevistas en profundidad a víctimas, complementadas por una sesión con un grupo de víctimas y diferentes actividades de observación participante. El estudio parte de la teoría jurídica feminista y de postulados subjetivistas y constructivistas basados en las aportaciones teóricas de Foucault, en el sentido de contraponer la objetividad del sistema de justicia penal, como instrumento del Estado patriarcal, a la subjetividad de la experiencia de las mujeres que entran en contacto con él, teniendo en cuenta también que el sistema de justicia penal reproduce las relaciones de poder sobre la mujer que concurren en la violencia de género. Los objetivos principales de la investigación eran, por un lado, averiguar cuáles son las expectativas que el sistema de justicia penal tiene sobre las mujeres que acceden a él, concretándose en cómo deben actuar, sentir o reaccionar, y observando qué ocurre cuando estas expectativas no se cumplen en la víctima, y, por otro lado, conocer cuáles son las expectativas que tienen las mujeres que deciden denunciar su situación y acceder al sistema de justicia penal.

Como resultados, los autores concluyeron que el sistema discrimina, criminaliza o victimiza a las mujeres que no cumplen las expectativas que respecto a ellas se tienen, con reacciones por parte de jueces, fiscales u otros operadores que provocan daño emocional a las víctimas. También señalan que el régimen de persecución obligatoria de este tipo de delitos reduce la autonomía decisoria de las mujeres, puesto que impide que puedan tomar decisiones, al ignorar sus preferencias y sus deseos y al iniciar el procedimiento incluso contra su voluntad. También observan que las mujeres denunciadas están emocionalmente poco preparadas para asimilar la información en el momento de la denuncia o que muchos jueces tienen una actitud burocrática, formalista y severa, que atribuyen a la falta de «*perspectiva de género*» en la práctica profesional. La negativa a declarar en sede judicial o el hecho de que decidan retirar la denuncia son cuestiones que las autoras ven como una estrategia defensiva de las mujeres denunciadas para enfrentarse a la obligatoriedad de persecución penal de estos delitos, aspecto que ellas describen como el poder coercitivo que tiene el sistema de justicia penal para con las víctimas de violencia de género.

Una de las consecuencias de esta actitud y de estas estrategias defensivas es la percepción negativa que los operadores jurídicos, en especial jueces y fiscales, tienen de las mujeres denunciadas, a quienes a menudo ven como manipuladoras o poco creíbles porque no cumplen con el prototipo de víctima ni con lo que de ellas se espera. Los comportamientos de las mujeres con relación a las órdenes de protección o a la hora de declarar son percibidos como irracionales, contradictorios e inconsistentes, en vez de ver en sus conductas los síntomas o los efectos de la violencia y la dependencia psíquica respecto de los maltratadores. Para evitar estas situaciones, revictimizadoras para las mujeres e incomprensibles para los profesionales del sistema judicial, las autoras insisten en la necesidad de que las mujeres estén psicológicamente bien preparadas en el momento de acceder al sistema de justicia penal. De esta manera, se reducen las reconciliaciones con los agresores, el desistimiento judicial, la negativa a declarar en sede judicial o los quebrantamientos de órdenes o penas de alejamiento.

El análisis cualitativo de los relatos pone de manifiesto algunas cuestiones importantes que también aparecen en otros estudios. A las víctimas se les proporciona la información sobre sus derechos, pero ellas la reciben con prisas, de modo protocolario, y se presume que el conocimiento de esta información supone que las víctimas cumplirán satisfactoriamente con todos los protocolos y las acciones procesales. Además, todo ello sucede en un momento psicológico muy delicado y de gran vulnerabilidad. El sistema asume que por el mero hecho de ser informadas, las víctimas ya tienen un conocimiento profundo y completo del sistema de justicia penal y que obedecerán en todas las acciones que sean necesarias: declarar contra el denunciante, no volver a iniciar la relación, mantener la denuncia o mantener el alejamiento. Destacan en negativo también las autoras la diferencia existente entre el ritmo del proceso penal y el proceso de recuperación de las víctimas. En concreto, critican que el procedimiento de enjuiciamiento rápido no encaje con la lentitud de la recuperación psicológica de las víctimas y que a las víctimas se les pida una serie de acciones y comportamientos que no están psicológicamente preparadas para asumir. Consideran que las mujeres que llegan a acceder al sistema de justicia penal presentan una heterogeneidad de situaciones personales, y que la respuesta del sistema no se ajusta siempre a la satisfacción individualizada de sus expectativas y necesidades. El estudio concluye destacando aquellos aspectos que pueden favorecer que el sistema sea capaz de dar una respuesta positiva a las necesidades de las víctimas y de promover su «agencia», como la información sobre sus derechos, la formación específica de los operadores jurídicos en la perspectiva de género o la utilización de los recursos de la comunidad, sin olvidar las limitaciones propias de la justicia penal. En este sentido, introducen el concepto de justicia restaurativa y de jurisprudencia terapéutica como procesos alternativos al sistema de justicia penal que podrían mejorar la autonomía y la «agencia» de las mujeres denunciadas.

## 4. Metodología

### 4.1 Selección de la muestra

Para realizar el estudio se han obtenido dos muestras. En primer lugar, en relación con los objetivos específicos 1 a 4, se ha seleccionado una muestra de jueces de violencia contra la mujer y otros profesionales que ejercen su actividad en este ámbito (M1)<sup>2</sup>. En segundo lugar, para responder a las cuestiones derivadas de los objetivos 5 y 6, se ha llevado a cabo una serie de entrevistas a personas que han denunciado violencia de género y cuyo caso ha sido enjuiciado y ha obtenido sentencia, como mínimo en primera instancia (M2). Como criterios de inclusión, se ha tenido en cuenta solo a profesionales que ejercen en Cataluña, al menos desde hace tres años, y a víctimas con casos enjuiciados en Cataluña. Para garantizar un más alto nivel de homogeneidad de ambas muestras, con relación al territorio la selección se ha reducido a Barcelona y otras cinco ciudades.

El acceso a las personas de la primera muestra (M1) se ha realizado a través de correo electrónico, exponiendo a los profesionales los objetivos del estudio y proponiendo una entrevista presencial a cargo de un miembro del equipo de investigación, en la sede judicial o en el lugar que se acuerde en cada caso. Se ha contactado con 29 profesionales, de los que 22 han aceptado participar en el estudio, dos han declinado su participación y cinco no han respondido al mensaje enviado por dos veces. Algunos de los motivos que algunos fiscales han alegado son el hecho de que su fiscalía no participa en el Observatorio Catalán de la Justicia en Violencia Machista y también añaden cuestiones organizativas y de carga de trabajo. Los motivos que han informado los letrados se centran básicamente en la sobrecarga laboral que imposibilita situar la entrevista en su horario de trabajo.

En cuanto a la muestra de víctimas (M2), el acceso a las personas entrevistadas se ha realizado por dos vías. Por un lado, desde el servicio de

---

<sup>2</sup> A lo largo del informe nos referimos a jueces, funcionarios, técnicos, abogados y profesionales en general incluyendo en estas expresiones tanto a mujeres como a hombres y con independencia de que al referirnos a uno de ellos como informante sea mujer u hombre, para garantizar el anonimato de las personas entrevistadas.

acompañamiento a las víctimas de las oficinas de atención del Departamento de Justicia de la Generalitat se ha planteado a varias víctimas que habían recibido atención por parte del servicio si deseaban participar en el estudio, y se las ha informado de sus objetivos, así como del carácter voluntario y confidencial de su participación. Se ha telefoneado a 93 víctimas desde diversas oficinas de atención a la víctima, 19 de las cuales han aceptado participar y ocho lo han rechazado. Los motivos de la negativa han sido no querer recordar la experiencia, que los hechos estaban todavía demasiado presentes y no sentirse con fuerzas para hacerlo. En los 66 casos restantes, o no se ha logrado el contacto telefónico o han alegado que no podían realizar la entrevista por incompatibilidad de horario, imposibilidad de desplazarse o desconocimiento del catalán y del castellano. De las que han manifestado que aceptaban llevar a cabo la entrevista, 10 han comparecido a la cita con el entrevistador y nueve, no. Todas las que se han presentado han hecho la entrevista en su totalidad y todas ellas correspondían a la oficina de Barcelona. Por otra parte, desde el propio equipo de investigación se ha contactado con más víctimas a través de los SIAD y con dos abogados del resto de ciudades donde se ha centrado el estudio. Las víctimas que han participado a través de esta vía han sido nueve. También se ha intentado el contacto con víctimas mediante dos entidades dedicadas a la atención a las víctimas de violencia de género, una pública y una privada, pero las dos entidades han rechazado participar.

## **4.2 Descripción de la muestra**

La muestra de profesionales (M1) la han conformado 22 personas, distribuidas de la siguiente manera:

- 6 jueces titulares de un JVM
- 1 juez titular de un juzgado de lo penal con competencia en violencia contra la mujer
- 3 fiscales adscritos a JVM
- 3 letrados adscritos a JVM
- 2 funcionarios adscritos a JVM
- 5 técnicos del servicio de acompañamiento a víctimas (Departamento de Justicia)

- 2 abogados que prestan atención a víctimas en el SIAD.

Han participado 19 mujeres y 3 hombres. La media de antigüedad en el cargo o rol profesional era de 10 años (DT = 88,85). La media de antigüedad en el destino actual era inferior a cuatro años (46 meses; DT = 41,46). El 74% (n = 16) de los profesionales refería tener bastante o mucho contacto con las víctimas, mientras que el 25% (n = 6) decía que tenía poco o casi ningún contacto directo o con ellas.

La muestra de víctimas (M2) la han conformado 19 personas, todas ellas mujeres, con una media de edad de 43,63 años (DT = 9,47) y edades comprendidas entre los 23 y los 65 años. La media de la edad de inicio de la relación con el denunciado es de 35,79 años (DT = 13,63). Estas relaciones tuvieron una duración media de 96 meses (DT = 109,39). En el 31,6% de los casos (n = 6), la diferencia de edad entre la víctima y el denunciado era de más de 10 años, y en cuatro de estos casos ellos eran mayores, mientras que en los otros dos casos lo eran ellas.

El 42% de las víctimas dice tener estudios básicos o primarios (n = 8), mientras que el 32% refiere haber cursado estudios superiores (n = 6), y el resto no facilita información referida al nivel educativo (n = 5). En cuanto al país de origen, el 63,2%, tanto de víctimas como de denunciados, tenían nacionalidad española, mientras que el 36,8% eran extranjeros, de diversas nacionalidades. En casi la mitad de los casos (47,4%; n = 9) ambos miembros de la pareja eran de nacionalidad española; el 32% (n = 6) eran parejas mixtas (formadas por un miembro de nacionalidad española y el otro, extranjera); y en el resto (21%; n = 4) ambos miembros de la pareja eran extranjeros.

En cuanto al tipo de relación que mantenían en el momento de la denuncia, en el 57,9% de los casos víctima y denunciado mantenían una relación de noviazgo (n = 11); en el 26,3% estaban casados (n = 5); en dos casos eran pareja de hecho; y en un caso estaban en proceso de ruptura. El 89,5% (n = 17) eran parejas en convivencia. En cuanto a la situación actual de las víctimas, el 5,3% están casadas; el 21,1%, separadas; el 26,3%, divorciadas; el 10,5% son viudas; y el 36,8%, solteras. El 84,2% de las víctimas tienen hijos, y en el 43,75% los hijos e hijas son comunes con el denunciado.

### **4.3 Instrumento y procedimiento del análisis de los datos**

Los datos se han obtenido mediante entrevistas en profundidad, a partir de un guion semiestructurado que se adjunta como anexos 1 y 2 y que se ha seguido de un modo flexible, por lo que no todas las personas han respondido a todas las preguntas, ni lo han hecho de manera ordenada, puesto que se ha querido favorecer el flujo espontáneo de la narración de cada informante. Todos los participantes firmaron un documento de consentimiento informado previo a la entrevista (véase el anexo 3). Se ha propuesto a los informantes la grabación de las entrevistas. Han expresado su consentimiento (mediante la firma que consta en el anexo), dieciséis de los profesionales (M1) y todas las víctimas (M2), pero seis informantes de la M1 han rechazado que se grabaran sus entrevistas. Las entrevistas registradas han sido transcritas, del resto el entrevistador ha elaborado un acta, con el cuidado de recoger del modo más exacto posible las palabras de la persona entrevistada. El material transcrito se ha tratado de acuerdo con el procedimiento de codificación y de análisis textual y conceptual.

Las entrevistas a los profesionales (M1) se han llevado a cabo en su mayor parte (20) en su puesto de trabajo. En dos casos se han realizado en la sede del CEJFE y en una universidad. Las entrevistas a las víctimas se han efectuado en la sede del CEJFE en 11 casos, en un SIAD en seis y en una universidad en los otros dos. Las entrevistas han tenido una duración de entre 35 y 90 minutos, con una media de 71 minutos en la M1 y de 64 minutos en la M2. Todas las entrevistas se han llevado a cabo entre los meses de septiembre y noviembre de 2019.

## 5. Resultados

Los resultados se expondrán en dos secciones diferenciadas: la percepción de los profesionales y la percepción de las víctimas. En un último apartado, se realizará una comparación de las dos submuestras (profesionales y víctimas) y los resultados obtenidos se compararán, también, con los resultados de otros estudios tanto nacionales como internacionales. Se hacen constar valores numéricos para indicar la diversidad de vivencias y visiones, aunque, al tratarse de una investigación cuya orientación es cualitativa, el análisis se centra esencialmente en detectar e interpretar los hilos narrativos de las respuestas de los informantes.

### 5.1 Percepción de los profesionales

#### 5.1.1 Perfil de las víctimas y de los victimarios

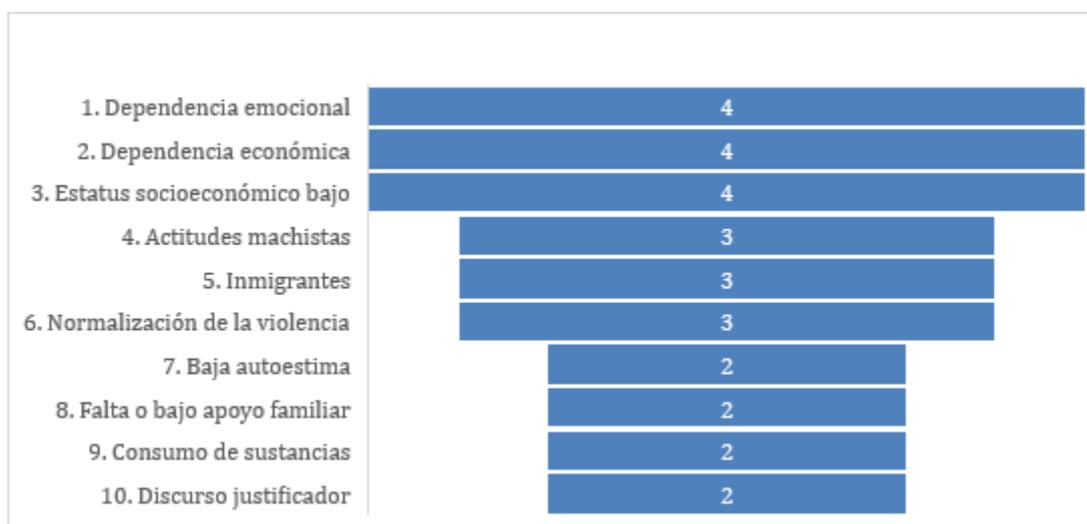
La mayoría de los profesionales (77,3%; n = 17) cree que no existe un patrón común o un perfil característico en las víctimas de violencia de género, mientras que una minoría (22,7%; n = 5) responde que sí lo hay. Entre los que responden afirmativamente encontramos un juez, un letrado, dos funcionarios y un técnico de asistencia a víctimas. A modo de ejemplo, algunos de los comentarios de los profesionales que responden que no existe un perfil o patrón son los siguientes: «*no me atrevo a decir que exista un perfil, seguro que se dan rasgos similares, pero me cuesta concretar*», «*hay mucha heterogeneidad*», «*nos encontramos mujeres de todo tipo*», «*perfil como tal no, nadie está exento*», «*por desgracia no hay ningún factor en común*». Sin embargo, todos los profesionales citan numerosos factores o variables que perciben como normalmente presentes en las víctimas o que influyen en que sean mujeres con mayor vulnerabilidad. Entre estos factores, encontramos los siguientes (ordenados de mayor a menor frecuencia; véase el gráfico 1):

1. Dependencia emocional
2. Dependencia económica
3. Estatus socioeconómico bajo
4. Creencias machistas
5. Condición de inmigrante

6. Normalización y minimización de la violencia
7. Baja autoestima
8. Falta de apoyo familiar o bajo apoyo familiar
9. Consumo de sustancias
10. Discurso justificador

Estos son los factores que aluden con más frecuencia. El resto de los factores que se muestran a continuación han sido nombrados únicamente por un profesional: falta o bajo apoyo social, bajo nivel educativo y sentimiento de culpa.

**Gráfico 1. Factores o características frecuentes mencionadas por los profesionales como presentes en las víctimas**



Algunos jueces expresan una visión de las víctimas en la que destacan aspectos problemáticos, pues se refieren a una baja autoestima, problemas psicológicos, trastornos de personalidad, consumo de alcohol o sustancias, baja tolerancia a la frustración y peleas continuas. Los técnicos del servicio de acompañamiento, en cambio, suelen negar la existencia de un patrón común. Algunas frases revelan la voluntad de evitar la descripción de un perfil: «cualquier mujer puede ser víctima de violencia de género». Hay bastantes profesionales que subrayan la diversidad de víctimas respecto a su estatus socioeconómico o nivel educativo, pero también se refieren al predominio de las de estatus bajo, y atribuyen este hecho, en ocasiones, a que las víctimas de un estatus más elevado se encuentran con más barreras internas para

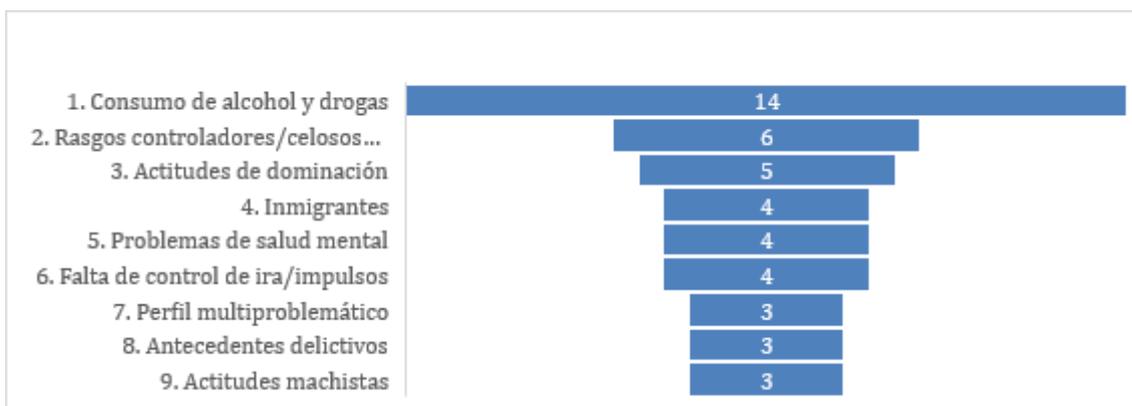
denunciar (por la vergüenza a ser identificadas como víctimas de violencia de género) o tienen más recursos para recibir apoyo.

Con relación al perfil de los victimarios, las respuestas son más heterogéneas. Más de la mitad de los profesionales que dieron su opinión (57,1%; n = 12) reconocen creer que existe un patrón común o un perfil, mientras que el resto opina que no (42,85%; n = 9). Cuando se les pregunta sobre cómo son los agresores o victimarios, nos muestran una amplia variedad de características, rasgos o patrones que se repiten (ordenados de mayor a menor frecuencia; véase el gráfico 2):

1. Consumo de alcohol y drogas. Este es el factor que más destaca debido a la alta frecuencia con que es mencionado por parte de los profesionales.
2. Rasgos controladores/celosos/obsesivos
3. Actitudes de dominación
4. Inmigrantes
5. Problemas de salud mental
6. Falta de control de ira/impulsos
7. Perfil multiproblemático
8. Antecedentes delictivos
9. Actitudes machistas

Estos son los factores que los informantes han referido con mayor frecuencia. El resto de los factores que se comentan a continuación los han mencionado tan solo uno o dos profesionales: alta tolerancia hacia la violencia, no aceptación de la ruptura, problemas económicos, bajo nivel educativo, experiencias de violencia pasadas y falta de apoyo social y familiar.

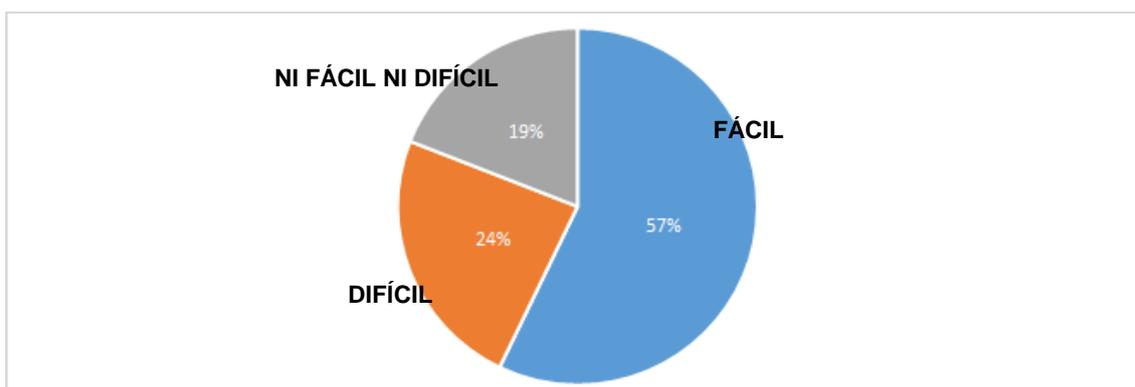
**Gráfico 2. Factores o características frecuentes mencionadas por los profesionales como presentes en los victimarios**



### 5.1.2 Dificultades en el trato con las víctimas

La mayoría de los profesionales no ve en las víctimas de violencia de género un colectivo que suele presentar dificultades de trato. El 57% de los informantes (n = 12) considera que las víctimas de violencia son un colectivo más bien fácil de tratar, mientras que el 24% (n = 5) lo considera un colectivo más bien difícil. El resto (n = 4) no lo considera ni fácil ni difícil de tratar (véase el gráfico 3).

**Gráfico 3. ¿Las víctimas de VdG son un colectivo fácil o difícil de tratar en su tarea profesional?**



#### 5.1.2.1 ¿Qué las hace más fáciles de tratar?

Las respuestas a esta pregunta están bastante diferenciadas por colectivos. Los otros funcionarios de la Administración de Justicia no han expresado ninguna opinión. Fiscales, jueces y letrados de la Administración de Justicia valoran positivamente que la víctima se deje aconsejar y muestre una actitud

receptiva respecto al sistema judicial: *«sus barreras e inhibiciones suelen haber caído: están preocupadas, si tienen que llorar, lloran, si tienen que decir burradas, las dicen, y en ese aspecto es fácil prospeccionar en su problema y ver lo que está ocurriendo»*. Los técnicos de atención a la víctima, más centrados en la vertiente emocional, consideran que el hecho de no pertenecer a la Administración de Justicia hace que las víctimas no los vean como la parte contraria, lo que facilita mucho la relación. Otro aspecto que destacan es que las víctimas llegan en un estado muy vulnerable y que, en esa situación, valoran especialmente poder hallar apoyo y acompañamiento, ya que *«los jueces y tramitadores siempre se preguntan si estarán mintiendo»*. Así pues, los técnicos consideran su propia función como un factor facilitador de la relación con las víctimas, dado que tienen en cuenta, además, su estado y no priorizan otras cuestiones, como el resto de profesionales: *«Después te llega el tramitador, el juez... que el trabajo es otro, tenga más o menos tacto. Lo que quieren oír se lo decimos nosotros, no tenemos que juzgarlas»*.

Ante la pregunta de qué es lo que las hace fáciles de tratar se plantean las siguientes cuestiones o aspectos para tener en cuenta: un técnico del servicio de acompañamiento manifiesta que el trato es fácil en la medida en que el profesional es capaz de adaptarse a la persona y al estado en que se encuentra. Otros técnicos inciden más en la importancia del momento por el que está pasando la mujer y en la necesidad de respetar que cada persona tome sus decisiones.

#### **5.1.2.2 ¿Qué las hace más difíciles de tratar?**

Según los profesionales, el factor emocional es lo que más dificulta la relación, aunque en aspectos diferentes. Los jueces, letrados de la Administración de Justicia y los otros funcionarios manifiestan que resulta difícil razonar con las víctimas en un mismo registro. Un juez comenta: *«No están en el mismo plano de razonamiento que tú; tú ves las cosas muy claras (“no aguantes esto, no reacciones tú tampoco con violencia, coge y vete, no provoques más, o no vuelvas con él...”)*».

Uno de los otros funcionarios expresa su contrariedad con la actitud de las víctimas respecto a las denuncias: *«No saben lo que quieren. Piden la orden y luego la quieren retirar. Las que no la obtienen se ponen furiosas. No quedan contentas ni con una cosa ni con otra»*.

En cuanto a los técnicos de atención, creen que debido a su estado emocional a las víctimas les cuesta centrarse en cualquier cosa que no sea explicar cómo se sienten: *«(...) vienen muy dispersas; lo primero que explican es cómo se sienten a nivel emocional; hay ir encarándolas sin que se den cuenta, porque si no sería como muy frío»*. Uno de los técnicos explica que, a veces, las víctimas se presentan acompañadas del agresor, que también suele estar presente cuando el técnico lleva a cabo su asistencia. Es fácil que las víctimas que se hallan en tal situación sean manipuladas por los agresores y que lleguen a no declarar. Según otro de los técnicos, la máxima dificultad se da cuando la actitud de la víctima es de negación: *«no puedes sacar a la persona de este muro»*.

Con el fin de profundizar más en las dificultades con que se encuentran los profesionales en el trato con las víctimas, se les ha preguntado lo siguiente: *«desde su posición como juez, letrado, funcionario de Administración de Justicia, fiscal o técnico de asistencia a víctimas, ¿con qué dificultades se encuentra en el trato con las víctimas de violencia de género?»*. Las respuestas pueden clasificarse en los siguientes bloques:

### **5.1.2.3 Dificultades específicas**

Las dificultades a las que más referencia hacen los profesionales se centran en la toma de declaración a la víctima (mencionada por el 31,8% de los entrevistados; n = 7), el estado emocional de las víctimas y la relación de la víctima con el sistema judicial (estas dos últimas mencionadas por el 22,7% de los entrevistados; n = 5).

Los problemas para obtener la declaración de la víctima los mencionan uno de los fiscales entrevistados, tres jueces y tres técnicos de atención a la víctima. Un juez y un fiscal describen la situación en el sentido de que las víctimas *«no colaboran»* y *«no quieren contar lo que ha pasado»*. Uno de los jueces explica

que las barreras de la víctima para declarar pueden ser el miedo, la dependencia económica y no desear que el agresor sea condenado. También destaca que, a veces, durante la declaración, las víctimas *«verbalizan en exceso y se enmarañan, y necesitamos ir a hechos concretos, objetivos»*. Los técnicos destacan que, en muchas ocasiones, a las víctimas les cuesta declarar porque les resulta emocionalmente difícil contar la historia. Uno de ellos explica que, a veces, la víctima está en una situación de riesgo que no es capaz de ver por ella misma y que, a pesar de que lo intentan, no pueden convencerla de que declare.

En cuanto al estado emocional, lo destacan uno de los fiscales entrevistados, un juez, un letrado de la Administración de Justicia y dos técnicos de atención a la víctima. La situación es más complicada cuando los incidentes son más recientes. Según un letrado, *«Si vienen quince días después son mucho más perceptivas a entender lo que se pretende aquí»*. Uno de los técnicos de atención a la víctima dice al respecto: *«Todo puede pasar: que no quiera hablar de algunos temas, cosa que no se fuerza nunca, que les dé un ataque de ansiedad, que se desborden y tengas que llamar al forense...»*.

Excepto los técnicos de atención, los profesionales mientan la relación de la víctima con el sistema judicial. Concretamente un fiscal, dos jueces, un letrado de la Administración de Justicia y uno de los otros funcionarios coinciden en la opinión de que las víctimas tienen unas expectativas erróneas respecto al sistema de justicia. El fiscal comenta que las víctimas se presentan con *«ideas preconcebidas (...) que no se pueden hacer desde el juzgado»*, como el hecho de que el agresor cumpla el régimen de visitas de los hijos. Según uno de los jueces, *«Muchas quieren que pongamos a su pareja o expareja en prisión y a veces no entienden que esta es una medida excepcional»*. Un letrado de la Administración de Justicia cree que es importante que las víctimas entiendan que *«la justicia no la puedes activar y desactivar»*, y uno de los otros funcionarios afirma que *«algunas abusan del sistema, y esto hace que las de verdad pierdan credibilidad»*, y que por lo tanto deberían tomarse medidas contra las personas que abusan del sistema, porque hacen un uso indebido de sus recursos.

Uno de los fiscales opina que es difícil crear un entorno de confianza en que las víctimas se sientan cómodas. Dos jueces destacan también la falta de confianza que tienen en el sistema judicial.

Un juez menciona que alguna víctima, de modo excepcional, muestra una actitud desafiante. Otro coincide con esta visión y lo atribuye todo a problemáticas relacionadas con el abuso de sustancias y, según él, «*trastornos de personalidad*».

Un juez y un técnico de atención a la víctima mencionan las barreras idiomáticas, y un letrado y otro técnico comentan que la dependencia de la víctima respecto del agresor dificulta la situación, porque «*aun sintiéndose agredidas los necesitan*».

#### **5.1.2.4 ¿Cree que hay algo que le podría ayudar, dentro de su profesión, a superar estas dificultades?**

Respecto a esta pregunta, las respuestas que ha logrado el mayor consenso (ambas con el 18,2% de los entrevistados; n = 4) han sido el hecho de dar más tiempo a la víctima y el de proporcionarle más y mejor asesoramiento.

La cuestión del tiempo es destacada por un profesional de cada grupo, excepto del de los letrados de la Administración de Justicia, que no la mencionan. El juez valora los beneficios que tendría que las víctimas pudieran elaborar una memoria ordenada de los hechos, «*aunque si los describen de manera desordenada lo entendemos y no pasa nada*», y que antes de enfrentarse a un proceso judicial dispusieran de un tiempo de recuperación. Uno de los otros funcionarios opina sería necesario incorporar más personal a fin de poder dedicar más tiempo a las víctimas: «*hay un colapso*», afirma. El técnico de atención a la víctima cree que dentro del juzgado tendría que haber servicios para dedicar más tiempo a la atención de las víctimas y explicarles mejor las cosas; y esta opinión que conecta con el segundo punto más comentado.

A la necesidad de mejorar el asesoramiento a la víctima se refieren también cuatro de los entrevistados: uno de cada profesión, excepto los jueces, que no dicen nada. En este caso, mientras que el técnico de atención a la víctima hace

hincapié en la necesidad de informar sobre el servicio de atención a la víctima que ofrecen, el resto de profesionales (fiscales, letrados y otros funcionarios de la Administración de Justicia) opinan que el asesoramiento debe centrarse en el funcionamiento de la justicia y en las posibilidades reales de resultado que la víctima tiene al denunciar. Según el fiscal, lo que debería hacerse es *«anticiparle un poco cuáles van a ser los pasos y los escenarios por los que van a atravesar»*. El letrado cree que sería útil *«que tuvieran algún tipo de información desde un servicio social que les diga que la justicia no se puede paralizar»*.

Un juez, un fiscal y uno de los otros funcionarios destacan la necesidad de formación especializada en violencia de género para los profesionales de la Administración de Justicia. Según el juez, *«la mayoría no estamos especializados»*, y según el fiscal, esta formación es necesaria *«para que el trato sea más adecuado»*.

Uno de los fiscales, por otra parte, se refiere a la importancia de adaptarse a la capacidad de comprensión de la víctima, y según uno de los jueces, *«hay que tener mucha mano izquierda»*.

Finalmente, uno de los jueces comenta que el peso de la declaración en fase instructora debiera ser mayor y uno de los otros funcionarios piensa que encontrar una alternativa a la pulsera de localización *«que funcione»* también ayudaría.

Otros aspectos mentados una sola vez por parte de los técnicos de atención a la víctima son:

- Facilitar más el acceso de las víctimas al servicio de atención.
- Reducir los tiempos de espera.
- Desplegar más recursos de urgencia (como casas de acogida o posibilidades de encontrar un trabajo) para favorecer el empoderamiento de la víctima y reducir su dependencia del agresor.

Como observaciones adicionales, puede decirse que, en general, los jueces responden guiados por la necesidad de ser imparciales. Uno de ellos concibe

que tratar a la víctima *«con cariño es algo excepcional»*. El aspecto emocional lo relacionan con el equipo de psicólogos o los servicios de atención: *«disponemos del equipo de psicólogos, que funciona muy bien. Son una gran ayuda»*.

Uno de los letrados de la Administración de Justicia destaca la escasa comprensión que la víctima acaba teniendo de la información que se le proporciona. Afirma que cuando tienen contacto con ellas *«se les intenta dar una versión subtitulada del concepto jurídico de una manera más simple y eso creo que funciona, igual que funciona explicarles las consecuencias: si te dicen que es una pelea de enamorados, de aquí en adelante ya no lo será (...) es de una transcendencia jurídica importante para el agresor y para la víctima, eso lo entienden, la retahíla o las quince hojas que les da la policía con todo el listado de centros de atención social... papeles que cogen, que doblan en el bolso y que no creo que nunca lean»*. Los técnicos de atención a la víctima son conscientes de esta situación y, junto con la atención psicológica, *«para que cuando se llegue al asesoramiento jurídico ya estén más centradas»*, intentan explicarles lo que significan los procedimientos. Sin embargo, uno de los técnicos remarca que depende del funcionamiento de cada juzgado: *«El servicio es un derecho, pero cada juzgado funciona de una forma y nuestro papel depende del juzgado, la intervención a veces no se puede dar porque hay barreras»*. Y acaba diciendo: *«Hay un desconocimiento de las funciones de las OAVD»*.

#### **5.1.2.5 ¿Qué sensaciones o estados emocionales experimenta en su trato con las víctimas?**

Con estas entrevistas a profesionales se han querido evaluar también las sensaciones o estados emocionales que experimentan en el trato con las víctimas de violencia de género. Más concretamente, se ha analizado la presencia o la ausencia de impotencia, ansiedad, frustración, miedo/preocupación, tristeza, rabia, satisfacción y autorrealización en estos profesionales. La sensación más frecuente en los participantes es la impotencia, mencionada por el 72,4% de los profesionales (n = 16), seguida de la tristeza que es aludida por más del 60% de los profesionales (n = 14), y de la

frustración, mentada por más de la mitad de los profesionales (n = 12). Por otro lado, en lo que se refiere a emociones o sensaciones positivas, muchos reconocen también haber sentido satisfacción (63,6%; n = 14).

Algunos ejemplos de cuando sienten o han sentido impotencia son: «*Impotencia por casos en que ella no denuncia y tú ves que tiene que denunciar*» (funcionario de la Administración de Justicia), «*impotencia cuando ves una chica con lesiones graves y no quiere declarar, y son casos muy graves*» (juez).

Algunos ejemplos de cuando sienten o han sentido tristeza: «*tristeza por algunas de ellas, sobre todo cuando hay menores implicados y cuando se les hace la exploración*» (funcionario de la Administración de Justicia), «*tristeza por la incomprensión del sistema en general, que lleva a la deshumanización de la víctima*» (técnico de asistencia a la víctima).

Algunos ejemplos de cuando sienten o han sentido frustración: «*frustración por aquellas que son víctimas reales y no denuncian*» (funcionario de la Administración de Justicia), «*la frustración viene porque ponen las denuncias y no sirve de nada porque reinciden*» (letrado de la Administración de Justicia). Un juez afirma que «*algunos compañeros me dicen que se lo tomarían a mal*» (el hecho de que retiren la denuncia), «*porque a lo mejor es un caso que te ha costado mucho y es frustrante*». Se desprende de las respuestas que la frustración aparece relacionada con la impotencia: «*Es frustrante porque los problemas podrían solucionarse antes a través de los servicios sociales o de una educación transversal. La solución que aquí podamos dar siempre será mala. Nadie se va satisfecho; tampoco las víctimas*» (letrado de la Administración de Justicia).

Algunos ejemplos de cuando sienten o han sentido satisfacción o autorrealización: «*satisfacción cuando las ves alegrarse de que les otorguen lo que piden o necesitan*» (funcionario), «*autorrealización a veces cuando te dan las gracias por la orden*» (juez).

La impotencia de considerar que la víctima debería denunciar y al final no lo hace es referida por uno de los jueces y los dos otros funcionarios. Según el

juez, a veces se trata de casos graves, con lesiones. Los otros funcionarios comentan que, en el extremo contrario, les causan mucha molestia los casos de presuntas víctimas que, a su parecer, abusan del sistema con denuncias falsas o aquellos en que *«por la situación se ve que ella es más agresora que él»*.

Uno de los jueces, por otra parte, afirma sentirse bien cuando las víctimas le muestran agradecimiento por haberles concedido la orden de protección. Otro asegura que la satisfacción se produce más a menudo en el ámbito civil, porque intenta que las víctimas vean la ventaja de un acuerdo, dedica tiempo para que puedan hablar entre ellos y con los respectivos abogados privadamente para encontrar soluciones y que *«la mayoría se van contentos»*.

Uno de los letrados comenta que siente frustración por el hecho de que *«pones las denuncias y no sirve para nada porque reinciden»*. No identifica ningún sentimiento de satisfacción porque *«los resultados no los vemos»*.

Uno de los técnicos de atención a la víctima afirma que se siente especialmente satisfecho con su trabajo: *«creo que hacemos un trabajo superguay»*, sobre todo porque *«el trato es diferente al que puedan tener con un letrado»*. Otro técnico dice que siente miedo y preocupación con una especial intensidad cuando la víctima está muy convencida de que obtendrá la orden y ve que no se la van a dar. Finalmente, otro de los técnicos manifiesta que existe una *«incomprensión del sistema en general que lleva a la deshumanización de la víctima»*.

### **5.1.3 Satisfacción de las necesidades y los derechos de las víctimas**

#### **5.1.3.1 ¿Cuáles cree que son las principales necesidades de las víctimas a lo largo del proceso?**

De entre todas las necesidades citadas podemos destacar la necesidad de una información y un asesoramiento adecuados. El 59,1% de los entrevistados (n = 13) la indican, si bien con matices según las profesiones. Son de esta opinión los dos otros funcionarios, dos letrados de la Administración de Justicia, dos fiscales, tres jueces y tres técnicos de atención a la víctima.

Tanto los jueces como los fiscales, los letrados y los otros funcionarios consideran importante que la información se base en el funcionamiento del sistema judicial, las circunstancias en que se hallará la víctima y cuáles pueden ser sus expectativas reales. Uno de los jueces comenta: *«Que no confundan los derechos con sus expectativas (hay muchos abogados que les generan muchas expectativas y las ponen en contra del sistema)»*. Uno de los otros funcionarios remarca la importancia de que la víctima entienda la terminología legal y las consecuencias de la denuncia, pero asegura que este trabajo corresponde a los letrados: *«nosotros no tenemos tiempo para dedicarles»*. Dos técnicos de atención coinciden en esta necesidad (de hecho, uno de ellos dice –en referencia a las víctimas– que esta información *«no lo saben, pero la necesitan»*), aunque los tres técnicos también expresan preocupación por el hecho de que, en general, las víctimas no entienden la información que se les proporciona: *«No tienen la suficiente, ni cuando denuncian ni durante el proceso, el día de la guardia empiezan a obtenerla si tienen receptividad y curiosidad. Empiezan a entenderla al cabo de unos días»*.

Otra necesidad de las víctimas identificada con frecuencia por los entrevistados (31,8%; n = 7) es la de ser escuchadas. Esta es la opinión de cuatro jueces, dos técnicos de atención a la víctima y un fiscal.

Uno de los jueces comenta que las víctimas *«Quieren contar todo el problema, incluso las cosas y los detalles que no vienen al caso, como aspectos de la relación de pareja»*.

Por otra parte, el 27,3% de los entrevistados (n = 6) citan la necesidad de protección y las necesidades económicas. La protección es destacada por dos técnicos de atención a la víctima y un representante de cada uno de los otros grupos de profesionales. Las necesidades económicas, en cambio, son mencionadas por dos jueces, dos técnicos de atención a la víctima, un fiscal y uno de los otros funcionarios.

Un juez destaca la importancia de adoptar medidas de protección para las víctimas que no desean que el proceso judicial prosiga pero en las que se ha identificado un riesgo claro. Uno de los técnicos de atención a la víctima habla

de protección «*muy básica, ver que pueden ir por el mundo sin que les pase nada*».

Todos los profesionales que se han referido a ellas entienden las necesidades económicas en el mismo sentido: el de proporcionar a las víctimas herramientas para empoderarse y liberarse, en la medida de lo posible, de su situación de dependencia.

Finalmente, dentro de las necesidades más repetidamente señaladas también se hallan las de obtener comprensión y acompañamiento, ambas mencionadas por el 22,7% de los entrevistados (n = 5). Un fiscal, un letrado de la Administración de Justicia y tres técnicos del servicio de atención destacan la comprensión, mientras que el acompañamiento es mentado por un fiscal, un juez, un letrado y los dos otros funcionarios. Ningún técnico de acompañamiento identifica estas necesidades.

Uno de los técnicos argumenta que si las víctimas recibieran más comprensión no se sentirían tan juzgadas a lo largo del proceso. Por otra parte, los profesionales cuando hablan de «acompañamiento» lo hacen en el sentido de apoyo psicológico.

### **5.1.3.2 ¿El sistema responde a estas necesidades?**

La mitad de los entrevistados (n = 11) han contestado a la pregunta de si creen que el sistema da respuesta a las necesidades de las víctimas. Cuatro de ellos opinan que, en general, las necesidades de las víctimas quedan satisfechas (respuestas afirmativas) y siete creen que no (respuestas negativas).

#### **Respuestas afirmativas**

Estas respuestas corresponden a un fiscal, un técnico de atención a la víctima y dos jueces. El técnico de atención comenta que se ha mejorado mucho en este aspecto, y uno de los jueces afirma: «*no veo la necesidad de más recursos*». El otro juez califica con un 6 la satisfacción de las necesidades de las víctimas y habla de áreas de mejora como la condición de las instalaciones y especialmente de las salas de espera.

### Respuestas negativas

Tres jueces, dos letrados de la Administración de Justicia, un fiscal y un técnico de atención han manifestado que no consideran que las necesidades de las víctimas queden satisfechas. El técnico manifiesta que todo es mejorable, mientras que el fiscal es más contundente: «*básicamente en todo se suspende*». Uno de los jueces especifica que las necesidades menos cubiertas son las económicas y afirma también que, a pesar de todo, «*si hay buenos abogados, se logran buenos acuerdos*». Otro asegura que hay muchas necesidades a las que no se da respuesta, pero que depende mucho del profesional que esté actuando. Los dos letrados sugieren implícitamente que no se cubren las necesidades: uno considera que debería existir un servicio externo a la Administración de Justicia para solucionar estos problemas para que «*el problema no nos llegara a nosotros*» y el otro asegura que «*este no es el lugar para que esto se produzca*».

De entre los profesionales que no han dado una respuesta clara a la pregunta, uno de los jueces manifiesta que «*están todos muy concienciados*» y que no ha recibido nunca queja alguna. Uno de los letrados de la Administración de Justicia comenta que le preocupa mucho el tiempo, porque, mientras va transcurriendo, la situación puede cambiar en gran medida para la víctima. Uno de los técnicos se muestra muy crítico con el sistema y –en su opinión– con la falta de respeto hacia la víctima. Otro piensa que los juzgados son muy fríos y durante la declaración «*cortan*» el discurso de la víctima si «*se enrolla mucho*». Finalmente, sobre las condiciones de las salas y las esperas largas, otro técnico afirma haber oído decir a un tramitador: «*si yo no he ido a tomar un café, ella que no salga*».

La investigación también ha logrado evaluar el nivel de cumplimiento de los derechos de las víctimas a través de la percepción de los profesionales. A continuación, se mencionan los derechos que las víctimas de violencia de género deberían tener y su nivel de cumplimiento según los profesionales que intervienen con ellas en algún momento o fase del proceso judicial (véase el anexo 4).

Existe un grado importante de consenso entre los profesionales con respecto a que las víctimas conocen el derecho a pedir una orden de protección (95%; n = 21), el derecho a recibir asesoramiento jurídico gratuito (91%; n = 20) y el derecho a solicitar un abogado de oficio para mostrarse parte en el procedimiento (91%; n = 20).

Casi el 70% (n = 15) de los profesionales afirman los datos personales de las víctimas y de sus familiares están protegidos, mientras que otros mencionan que no lo están del todo, solo a veces o que la protección de estos datos es mejorable. Los porcentajes son muy similares respecto al derecho de las víctimas a recibir asesoramiento sobre las acciones que pueden emprender y sobre sus derechos (el 73% reconoce que se da satisfacción a este derecho). También se da bastante consenso sobre el derecho a ejercer alguna acción civil, como, por ejemplo, solicitar indemnización al denunciado por los daños físicos, psicológicos o morales (el 77% responde que las víctimas conocen este derecho).

El 64% de los profesionales afirman que las víctimas son informadas del proceso de denuncia, mientras que el 14% opinan que no. Más del 64% (n = 14) creen que las víctimas conocen los servicios a los que pueden dirigirse, mientras que el resto opinan que no los conocen, solo en ocasiones, que se puede mejorar la transferencia de la información para que los conozcan o que desde las funciones que ellos ejercen no pueden confirmar que se las esté dando la información. Los resultados que obtenemos al preguntar si las víctimas saben que tienen la opción de solicitar el servicio de acompañamiento para asistir a juicios y comparencias son los mismos.

Sin embargo, con relación al grado de cumplimiento de otros derechos de las víctimas, no se produce este consenso entre los profesionales. Por ejemplo, solo el 54% (n = 12) afirman que las víctimas saben que pueden participar activamente en el proceso judicial sin necesidad de comparecer como parte (conocer todas las resoluciones que se dicten, etc.), mientras que cinco profesionales dicen que no lo saben, y otros cinco reconocen que a veces no lo saben o que se podría mejorar la manera de informarlas sobre este derecho. Los porcentajes que hallamos al preguntar a los profesionales sobre el derecho

de las víctimas a ser acompañadas por una persona de su elección son muy similares a los anteriores. El 52% responden que las víctimas no son conocedoras, mientras que el resto responde que se podría mejorar este aspecto, dicen no saber o no responden. Finalmente, casi el 60% de los profesionales afirman que las víctimas no son informadas respecto al derecho que tienen a ser escuchadas sin estar presentes en la sala de vistas, por ejemplo, a través del uso de las nuevas tecnologías.

### **5.1.3.3 La evaluación de las necesidades de protección**

El Estatuto de la Víctima establece que debe realizarse una evaluación individual de las medidas de protección de las víctimas a fin de evitar la victimización secundaria en el proceso penal. Se preguntó a los profesionales de qué modo se está cumpliendo esta previsión normativa. De las respuestas de todos los entrevistados se desprende que esta evaluación no se está llevando a cabo. La mayor parte de ellos no sabe a qué tipo de evaluación se refiere la pregunta, y ante la explicación que se les hace por parte de la persona que entrevista siguen sin saber bien de qué se trata o la confunden con las medidas que gestionan diariamente, como las pantallas de protección visual o intentar que la víctima y el victimario no coincidan en las dependencias judiciales. Las reacciones presentan distintos matices. Transcribimos algunas de ellas, por profesiones:

#### Fiscales

- *«Supongo que en los documentos de intervención del EATAP ellos tendrán constancia, nosotros ahí somos meros espectadores.»*

#### Jueces

- *«Nosotros, a nivel judicial, no lo estamos haciendo, se está derivando a servicios que no son judiciales.»*
- *«Varias veces vienen con los niños, porque no tienen con quién dejarlos. Sí. No tenemos otra opción, no vamos a pedir que nos envíen a alguien que se haga cargo de ellos.»*
- *«El secretario judicial está muy pendiente.»*

- «No entiendo, ¿qué es?»

#### Letrados de la Administración de Justicia

- «No se hace en sede judicial. Se hace sobre la marcha. (...) Sería mejor hacerlo por videoconferencia, pero no tenemos medios para ello.»
- «(...) existe esta conciencia, ya antes del Estatuto de la Víctima del Delito, y se sigue aplicando lo mismo: evitamos que se crucen.»
- «Las medidas a nosotros ya nos vienen impuestas por el juzgado de instrucción. No sabemos si alguien lo está evaluando.»

#### Otros funcionarios de la Administración de Justicia

- «No lo valora nadie, pero se intenta tomar medidas con ellas para evitar el contacto con el agresor.»
- «No se hace. Van haciendo como pueden, a nivel individual y por iniciativa personal.»

#### Técnicos del servicio de atención a la víctima

- «El tema de la protección visual en teoría es un derecho, pero al final el juez dice si sí o si no, y a veces no deja poner una mampara en los juicios.»
- «Creo que se intenta hacer, pero no sé si hay los recursos suficientes. (...) No sé si estamos preparados para cubrir eso.»
- «A veces les conceden la mampara pero no se lo dicen hasta el momento de entrar en la sala, lo que crea mucha ansiedad.»
- «Deliberadamente se niega, los juzgados ponen muchos impedimentos en que esto sea así. (...) El tema de la confidencialidad, nada; muchas veces están ambos esperando juntos. En los juicios rápidos se respeta, pero en los penales, de biombo, nada. Muchas veces el abogado lo pide, pero muchas veces han dicho que no. En videoconferencia es más fácil, cuando la persona está en otro lugar, pero no por peligro. (...) Los recursos materiales yo pienso que están ahí.»

#### **5.1.3.4 ¿Qué tratamiento se está dando a las víctimas extranjeras?**

##### **¿Funcionan adecuadamente los servicios de traducción e interpretación?**

La mayoría de los profesionales centran la respuesta en los servicios de traducción e interpretación. Tan solo los técnicos de atención a la víctima, además de esta cuestión, expresan su opinión sobre el tratamiento de las víctimas extranjeras en general. Uno de ellos comenta que aproximadamente la mitad de las mujeres que reciben son inmigrantes, pero que algunas, calificadas por los funcionarios como sudamericanas, chinas o árabes, en ocasiones, reciben un trato despectivo que no se da con otras, como las europeas, calificadas como turistas. Otro de los técnicos menciona que las dificultades con mujeres inmigrantes son más numerosas porque están en una situación más vulnerable y muchas veces están «*condicionadas por sus parejas, que no las dejan salir de casa o aprender catalán*». Comenta también que, en este sentido, «*la cultura marroquí-magrebí es de las más complicadas porque primero llega él y tiene su contrato de trabajo, luego llegan ella y los hijos, y dependen totalmente de él*».

El 40,9% de los entrevistados (n = 9) consideran que el funcionamiento del servicio de traducción e interpretación es adecuado, y un porcentaje igual piensan que no funciona bien. Están conformes con el funcionamiento tres jueces, tres técnicos de atención, dos letrados de la Administración de Justicia y uno de los otros funcionarios. Los disconformes son tres jueces, tres técnicos de atención a la víctima, un fiscal, un letrado de la Administración y uno de los otros funcionarios.

##### *Valoración positiva del servicio de traducción e interpretación*

Cinco de los nueve entrevistados que consideran que el servicio de traducción funciona bien comentan que tarda en llegar. Uno de los técnicos de atención a la víctima explica que el juez no puede activar el servicio hasta que llega el intérprete, y la víctima «*espera aquí sentada 1, 2, 3, 4 horas..., las que sea*».

##### *Valoración negativa del servicio*

Tres de los nueve entrevistados que son críticos con el servicio de traducción e interpretación destacan también que tarda demasiado, lo que hace que se retrase el proceso. Según uno de los jueces, en ocasiones solo hay dos intérpretes que deben cubrir muchos destinos. Otro manifiesta que *«el servicio funciona fatal y no tienen personal cualificado»*. El letrado de la Administración dice que han presentado varias quejas porque a veces el traductor no se presenta. Comenta que el servicio lo proporciona una empresa subcontratada y que *«si no llegan a los 50 minutos no se les paga, es una cuestión económica»*.

Un letrado se queja de que en las transcripciones de las traducciones no consta el nombre del traductor, lo que no es admisible porque *«cualquier abogado con un poco de vista la puede impugnar, y a veces la traducción contiene la amenaza, con lo que si perdemos eso perdemos todo. (...) Me han llamado hasta personalmente para que no lo validara como negativo, argumentando que no es necesario, que lo hacen muchas personas, que no pueden dar esa información»*. Comenta también un caso en que la víctima expresó específicamente que no quería que el servicio lo realizara un intérprete que era primo del agresor, y precisamente es el que se presentó. También según este letrado, en algunos casos *«tenemos que fiarnos mucho del intérprete. Hay uno que pone de manifiesto a las víctimas que no siempre es conveniente denunciar, que “no sabemos cómo va a acabar, que es conveniente que le perdone”...»*.

Otro de los funcionarios de la Administración y uno de los técnicos de atención a la víctima se quejan de que los traductores, en ocasiones, se extralimitan en sus funciones: *«hablan demasiado con la víctima o con el ofensor»*, dice el funcionario. Según el técnico, *«a veces el intérprete (...) se anticipa a lo que las técnicas aún no han dicho, o la mujer se siente muy cómoda y le explica los hechos al traductor en lugar de a la técnica, cuesta reconducir la situación»*.

Un juez y un técnico de atención destacan que en las traducciones se pierde información que puede ser importante. El técnico comenta también que la víctima es más desconfiada por razones culturales. Coincide en esta opinión con otro técnico de atención a la víctima que, si bien no dijo explícitamente si consideraba que el servicio funcionaba correctamente o no, sí que expuso que

este es «un tema que se nos va de las manos. Pienso que todo el mundo hace bien su trabajo, pero hay cosas que hacen dudar». Se queja también de que la prioridad del intérprete la tienen todos los profesionales antes que el servicio de atención a la víctima. Otro añade: «(...) no puede controlar lo que dice el traductor; en el caso de (...) marroquíes a veces hemos tenido traductores que (...) a veces hay señoras que tienen una amiga y (nos dice) “no, es que la está convenciendo para que no denuncie”». Otro de los técnicos es muy contundente: «Tenemos muchas (se refiere a víctimas extranjeras). No entienden nada. El intérprete les explica lo que se hace al momento, pero no se les explica qué va a pasar a partir de ahora (...) no saben dónde están. Hay muchas cosas que no saben, (...) que, por ejemplo, con una orden de protección tienen derecho a pedir un permiso de residencia y de trabajo, y esto es clave, y no se lo explican a veces».

Finalmente, otro técnico de atención explica que las ganas que las víctimas tienen de acabar los trámites son otro factor más que complica la situación: «El intérprete quizás tardará dos horas en llegar (...) y muy atropellados. La víctima también tiene ganas de salir de allí (y dice) “no, no, yo ya entiendo”, y en cuanto oyen eso ya estás, el trabajo es del abogado o abogada de hacer como de traductor intentando explicárselo como pueda».

Cabe destacar también algunos comentarios dispares que han surgido en las entrevistas con los profesionales sobre cuestiones relativas a obtener la tarjeta de residencia para víctimas extranjeras. Una funcionaria de la Administración de Justicia afirma que es frecuente que haya víctimas magrebíes que utilizan el sistema para conseguir su regularización con la obtención de la tarjeta de residencia, mientras que otro profesional (técnico de asistencia a la víctima) explica que muchas de las víctimas no son conocedoras de la posibilidad de obtenerla y tramitarla.

**5.1.3.5 ¿Qué tratamiento se está dando a los casos de violencia mutua?  
¿Cree que la respuesta es adecuada? Si no, ¿qué cree que habría que hacer?**

Las respuestas a esta pregunta son dispares. El 59,1% de los entrevistados (n = 13) responden que no tienen un posicionamiento claro o no ven problemas en el modo como se están tratando los casos de denuncias cruzadas. Sin embargo, el 40,9% de los entrevistados (n = 9) ven con suspicacia los casos de denuncias cruzadas.

En un posicionamiento indefinido o ambivalente se encuentran tres jueces, tres técnicos de atención a la víctima, dos letrados de la Administración de Justicia, dos fiscales y uno de los otros funcionarios de la Administración. De entre estos, los dos fiscales, un juez y un técnico de atención comentan que a veces el hombre presenta lesiones que la mujer le ha provocado en legítima defensa. Uno de los técnicos de atención remarca que ellos a las mujeres las tratan igual en casos de supuesta violencia mutua, pero que el sistema judicial gestiona estos supuestos de manera diferente. Uno de los otros funcionarios explica que generalmente ambos pasan a juicio, aunque distintos informantes aclaran que lo más habitual es que terminen retirándose las dos denuncias por miedo de resultar ambos condenados, y a veces les aconsejan que la retiren. Un juez lo resume así: *«En los casos de denuncias cruzadas ambos tienen los mismos derechos. Se sigue adelante el procedimiento y muchas veces los dos acaban retirando las acusaciones y se archiva el caso»*. Otro juez recuerda que ellos deben ser objetivos, y otro advierte también que *«en los casos de denuncias cruzadas ambos tienen los mismos derechos»*. Según un fiscal *«(...) hay veces que son auténticos casos de violencia mutua en condición prácticamente de igualdad, suelen ser zarandeos o forcejeos leves, no hay grandes lesiones. (...) Muchas veces es una excusa y (ellos) el mismo día te plantean que quieren poner denuncia. Tiene que haber parte de lesiones por parte de él o incluso el médico forense lo valora»*.

El grupo de profesionales que niega o desconfía de la existencia de casos de violencia mutua está formado por cuatro jueces, cuatro técnicos de atención a la víctima y un letrado de la Administración de Justicia. Todos ellos coinciden

en ver en estos casos más una estrategia del agresor o, en todo caso, una actuación en legítima defensa por parte de la víctima, que una violencia mutua real, en la mayor parte de las situaciones. Uno de los técnicos de atención afirma que es *«la ley salomónica (...), o ambos condenados o ambos absueltos, el fiscal ya te lo dice bien claro»*, y que *«normalmente es absolución, porque tú también dices: “como víctima también recibirá esta mujer, ¿cómo la saco yo de aquí?” (...) siempre vamos coartados con esto, porque (...) el juez siempre hará caso de lo que diga el fiscal. (...) Y encima te dicen “y aun te hago el favor de no interponer denuncia contra ti por denuncia falsa”»*.

Finalmente, un fiscal y otro funcionario de la Administración de Justicia opinan que la gestión de estos casos es correcta. Según el fiscal, *«Se hace bien esto. Si lo que ha sucedido es una pelea entre ambos, se acusan a las dos personas y ya está»*. Según el otro funcionario, *«algunas vienen como víctimas de violencia de género, pero son unas fieras»*.

#### **5.1.3.6 ¿Qué respuesta se da a las víctimas con necesidades especiales, por ejemplo si tienen alguna discapacidad psíquica, cognitiva o sensorial?**

Siete de los entrevistados coinciden en que atienden muy pocos o ningún caso de este tipo: un fiscal, un juez, uno de los otros funcionarios, dos letrados de la Administración de Justicia y dos técnicos de atención a la víctima. Por otra parte, seis de los entrevistados (dos jueces, un letrado de la Administración, uno de los otros funcionarios y dos técnicos de atención) mencionan algunas medidas, en general no protocolizadas. Un juez y uno de los técnicos de atención comentan que se dispone de intérprete de la lengua de signos para personas con discapacidad auditiva. Uno de los otros funcionarios asegura que se prevén desplazamientos a domicilio para realizar una valoración forense, pero que *«es complejo»*. El otro juez afirma: *«si tienen la capacidad de declarar intentamos hablarles de manera que nos entiendan»*. En este mismo sentido se expresa uno de los técnicos de atención. Dice también que *«los mínimos se ponen porque deben garantizarse»*. Destaca que *«en el caso de los menores van con más cautela»*. El letrado de la Administración explica que a veces la discapacidad de la víctima ya consta en el atestado, y entonces contactan con

el departamento correspondiente para realizar un acompañamiento adecuado. El mismo letrado dice que en casos de discapacidad psicológica «*depende..., hay gente que no la ves muy centrada*».

#### **5.1.4 Victimización secundaria**

##### **5.1.4.1 ¿El sistema de justicia provoca victimización secundaria?**

La mayoría de los profesionales entrevistados (72,7%; n = 16) consideran que las víctimas sufren victimización secundaria durante su paso por el sistema judicial. Cuatro de ellos responden que no se produce, y otros dos opinan que depende de las circunstancias de cada caso.

Por profesiones, cinco jueces opinan que siempre la hay, mientras que dos piensan que depende de los casos. En cuanto a los otros funcionarios, los dos entrevistados piensan que siempre se da.

Por otra parte, dos fiscales creen que hay victimización secundaria y el otro opina que no la hay. Los porcentajes se invierten con respecto a los tres letrados de la Administración de Justicia: uno de ellos piensa que se produce victimización secundaria, y dos que no. Los técnicos de atención a la víctima son el colectivo que en más casos manifiestan que existe esta victimización (seis de ellos, concretamente).

Uno de los técnicos dice taxativamente: «*La victimización secundaria aquí es cada día en cada minuto*». Otro se pregunta: «*antes de que existiera este servicio (se refiere al trabajo que hacen ellos) ¿con toda esta gente qué pasaba?*».

##### **5.1.4.2 ¿Qué aspecto del sistema judicial es más nocivo para las víctimas?**

La mitad de los profesionales entrevistados considera que la repetición de las declaraciones es el aspecto más negativo para las víctimas. Por profesiones, la totalidad de los técnicos de atención a la víctima lo ve así, junto con dos fiscales, uno de los jueces y uno de los letrados. Los otros dos funcionarios no se han referido a este aspecto. En cuanto a los fiscales, uno de ellos ve

especialmente negativo para las víctimas tener que declarar ante desconocidos, y otro menciona que en algunos casos (como las agresiones sexuales) es especialmente doloroso, pero *«no podemos prescindir de ello porque en estos delitos solo tenemos la declaración de ella»*.

Otro aspecto que se menciona mucho es el hecho de que las víctimas se sientan juzgadas. El 36,4% de los entrevistados (n = 8) piensa que las víctimas se sienten cuestionadas, juzgadas y no creídas durante el procedimiento, lo que les provoca una aflicción suplementaria. Son de esta opinión uno de los fiscales, dos jueces, uno de los otros funcionarios y cuatro técnicos de atención a la víctima, mientras que los letrados de la Administración de Justicia no mencionan este aspecto. Uno de los jueces especifica que si no se concede la orden de protección o no se condena al agresor *«lo perciben como que no se las ha creído»*, y otro comenta que *«asocian la no condena a que no se las ha creído, no lo entienden como pruebas insuficientes»*. El fiscal explica que *«como cada uno cumple con su rol, se intenta culpabilizar a la víctima, más bien inconscientemente»*. Uno de los técnicos argumenta que *«hasta que no se termina el procedimiento no puedes olvidar, porque si olvidas te cuestionan»*.

Siete de los profesionales entrevistados comentan situaciones que tienen que ver con el posible contacto con el agresor. Todos los profesionales, excepto los fiscales, tienen en cuenta estas situaciones. Concretamente, uno de los jueces, uno de los tres letrados de la Administración de Justicia, uno de los otros dos funcionarios y cuatro técnicos de atención a la víctima. El aspecto más mencionado (tres veces) es la mera posibilidad de encontrarse con el agresor. También se refieren a la falta de barreras de visibilidad entre víctima y agresor durante el juicio (dos veces). Se comenta que un juez se negaba a poner la pantalla separadora con el argumento de que *«en su juzgado no se ponían biombos»*. Un problema que se ha comentado es que en ocasiones se comparte la pantalla con otro juzgado, de modo que no siempre está disponible. Uno de los técnicos de atención a la víctima afirma que esto incrementa el miedo de la víctima a represalias por parte del agresor. Según otro de los técnicos, *«solo el mero hecho de que esté presente el abogado de él, eso ya las hunde»*.

La falta de formación de los profesionales del sistema de justicia ha sido un elemento de victimización secundaria que cinco de los entrevistados han identificado. Se han manifestado en este sentido uno de los fiscales, uno de los jueces, uno de los otros funcionarios y dos técnicos de atención a la víctima. Ningún letrado de la Administración de Justicia entrevistado ha identificado este aspecto. En todos los casos, hay consenso respecto a la afirmación de que la falta de formación puede ocasionar comentarios o interrogatorios poco apropiados: uno de los jueces manifiesta que existe *«formación especializada para un trato más adecuado y comprensivo con las víctimas»*. Uno de los técnicos habla de *«falta de empatía de todo el personal»*. Según otro técnico *«Todo el tema de exclusión social lo llevan fatal. Ya les hablan como si fueran culpables. (...) Hay comentarios del tipo “este seguro que era un cliente...”»*.

Cinco de los entrevistados citan las esperas largas como un aspecto negativo para las víctimas. Concretamente, un fiscal, dos jueces y dos técnicos de atención a la víctima. Sin embargo, uno de los jueces que se ha señalado el problema de las esperas largas considera también negativa la corta duración de los juicios rápidos, en los que la víctima dispone de poco tiempo de reacción y no está emocionalmente preparada para asumir la situación. Las quejas sobre las esperas son generales, tanto para declarar en comisaría como para declarar en el juzgado, y también se considera que transcurre un tiempo excesivo hasta la celebración del juicio. Un fiscal afirma que a veces *«los asuntos se eternizan»*, y, según un técnico, la situación de espera para declarar es *«absolutamente desesperante»* y que *«muchas quieren irse»*. De hecho, este técnico considera muy negativo para la víctima *«todo el protocolo que se sigue en los juzgados»*, porque *«a nivel de trabajo social ya se está haciendo»*.

Finalmente, un juez, un funcionario y un técnico de atención a la víctima comentaron que las instalaciones en los juzgados no son apropiadas, tanto por las largas esperas que deben sufrir las víctimas como por la posibilidad de encontrarse con el acusado. Generalmente, a fin de evitar el contacto con el agresor, tienen que esperar en una sala cerrada, sin agua ni nada para comer, sin saber cuándo se las llamarán para declarar, junto con otras víctimas que deben explicar su caso al abogado o al técnico de atención ante el resto de personas que haya en la sala y, tal vez, acompañadas de los hijos. Uno de los

técnicos afirma que «*es todo menos digno, estar allí*». Los presuntos agresores están fuera de la sala y tienen más libertad de movimientos.

Uno de los técnicos mienta también la falta de protección para los menores, que frecuentemente se hallan en medio de todo y deben tener contacto con el padre, y el hecho de que, en los interrogatorios, los profesionales se centran en el caso puntual y no valoran toda la historia, que es un proceso de años. Otro técnico destaca que «*si no le encuentran utilidad a haber denunciado al final se sienten peor*», puesto que la víctima queda en una situación de desamparo.

#### **5.1.4.3 ¿Cómo podría evitarse la victimización secundaria?**

Uno de los fiscales afirma que esta situación es «*difícilmente evitable; es necesaria*». Por otra parte, según el 31,8% de los profesionales entrevistados (n = 7), reducir los tiempos durante el procedimiento contribuiría a disminuir la victimización secundaria. Esta es la opinión de dos fiscales, dos jueces, dos letrados de la Administración de Justicia y un técnico de atención a la víctima. Uno de los fiscales, los dos jueces y el técnico de atención a la víctima, por ejemplo, proponen reducir las fases del procedimiento, evitar que se pase a la fase de juicio y concentrar las actuaciones en la fase de instrucción; de este modo –según ellos– se lograría reducir también el número de declaraciones de la víctima, que es otro de los puntos conflictivos. Uno de los letrados de la Administración de Justicia plantea la posibilidad de llevar a cabo la exploración como prueba preconstituida, de una forma similar a como se realiza con los menores (por su especial vulnerabilidad) y con las personas extranjeras (si tienen que volver a su país de origen). Pero el propio letrado ve un inconveniente: «*es complicado porque el abogado contrario querría repreguntar, hacerla incurrir en contradicciones... estarías cortando el derecho de defensa, y en menores por prudencia social no se hace, se hacen preguntas “suaves”*».

Cuatro de los entrevistados creen que si se redujera el número de veces que las víctimas deben declarar el efecto de victimización secundaria disminuiría. Concretamente, un fiscal, un juez, un letrado de la Administración de Justicia y un técnico de atención a la víctima.

La escasa información proporcionada a la víctima (o la inadecuada administración de esa información) es otro de los aspectos que algunos consideran necesario mejorar; el 18,2% de los entrevistados lo ve así. En este caso, dos jueces y también dos técnicos de atención a la víctima. Para los jueces, los aspectos que mejorar deberían centrarse en la tarea pedagógica de los profesionales con relación a las opciones reales de resolución del caso, para evitar que la víctima alimente falsas expectativas. Uno de ellos reclama una *«labor pedagógica del abogado para que no asocien la denegación de la orden de protección a que no se las haya creído»*. Otro de los jueces destaca la importancia de saber *«adaptarse a su lenguaje para hacer la jerga jurídica comprensible»*. Uno de los técnicos de atención a la víctima señala que sería preciso realizar un *«acompañamiento desde comisaría donde se les dieran explicaciones más detalladas sobre el juzgado, el circuito... rebajarían temor y angustia, no irían a ciegas»*. Otro de los técnicos reclama también más información en el sentido de publicidad sobre las posibilidades de denuncia, para reducir las dudas y las inseguridades a la hora de presentarla, que a veces frenan la acción. Dice que *«lo difícil es denunciar, y muchas que lo sufren realmente no denuncian»*. Finalmente, otro técnico dice que habría que *«replantearse las maneras de hacer las cosas a todo el sistema judicial»*.

Otras medidas que se mencionan son evitar el contacto con el agresor (un juez, un letrado de la Administración de Justicia y un fiscal) y la posibilidad de acompañamiento a la víctima en todo momento, también, si es necesario, en comisaría y en sala (mentada por tres técnicos de asistencia a la víctima). Se nombra también la necesidad de reducir la carga de trabajo (otro funcionario de la Administración y un técnico de atención a la víctima) y mejorar las instalaciones de los juzgados donde deben esperar las víctimas (dos técnicos de atención a la víctima).

Otras propuestas, que se mencionan una vez, son, por colectivos:

#### Jueces

No presionar a las víctimas con exigencias de celeridad y exactitud.

#### Fiscales

Filtrar previamente los casos para aislar los que realmente son violencia de género y disgregarlos de otros que corresponden a disputas por separaciones problemáticas o situaciones conflictivas por parte de los dos integrantes de la pareja, puesto que estos son casos de *«rupturas mal llevadas que no llegan a tener ninguna relevancia penal; esto reduciría volumen y se evitarían comentarios y sospechas de denuncias falsas»*.

### Técnicos de atención

Dejar hablar a las víctimas, no prejuizarlas, entender que el proceso de violencia de género no es puntual, sino que abarca un periodo de tiempo, y prohibir algunas preguntas durante la toma de declaración, como, por ejemplo, *«¿por qué le has abierto la puerta?»*.

## **5.1.5 Posibles mejoras del sistema judicial**

### **5.1.5.1 ¿Hay margen de mejora en el sistema judicial en cuanto al tratamiento de las víctimas?**

Se da una opinión muy generalizada de que existe margen de mejora del sistema (90,9% de los entrevistados; n = 20). Solo dos jueces no lo ven posible. Algunos profesionales, sin embargo, confían poco o ven muy difícil que puedan producirse cambios sustanciales. Una minoría (dos técnicos) de aquellos que proponen mejoras realizan una crítica global del sistema. Uno de ellos asegura que del sistema se debe mejorar *«todo»*. El otro propone *«poner el foco en la víctima y no en lo que nos interesa, o lo que nos hace ir más rápido, o en el acusado. A partir de ahí hay que mejorarlo todo»*. La mayor parte de las respuestas se centran en la propuesta de mejoras en aspectos concretos.

### **5.1.5.2 ¿Qué podría mejorar?**

Las mejoras más remarcadas son la reducción del tiempo de los procedimientos (36,4% de los entrevistados; n = 8) y el incremento de dotación de personal (31,8%; n = 7). A la reducción del tiempo, se refieren dos jueces, dos letrados de la Administración de Justicia, dos fiscales, uno de los técnicos

de atención a la víctima y uno de los otros funcionarios. Según uno de los letrados, la reducción de plazos evitaría quebrantamientos de condena.

El incremento de personal es una solución propuesta por tres jueces, dos letrados de la Administración de Justicia, uno de los otros funcionarios y un técnico de atención a la víctima. Uno de los jueces valoraría especialmente la existencia de asesores para evaluar la relación paternofilial en relación con el régimen de visitas; otro propone la figura del asistente social adscrito a los juzgados; y otro, finalmente, valoraría la incorporación de más jueces para acelerar el trámite de los procedimientos.

La formación de los profesionales, orientada sobre todo a desarrollar una capacidad pedagógica que les permita transmitir información a la víctima de un modo comprensible y efectivo, la señalan cuatro de los entrevistados: dos jueces, un fiscal y un técnico de atención a la víctima. El fiscal remarca también la necesidad de reforzar la empatía y la capacitación en sede policial, y uno de los jueces comenta que *«hay declaraciones que se toman en los juzgados de guardia por parte de mis compañeros en los que aprecio un poquito de falta de sensibilidad: no se las deja hablar, se busca mucho la concreción...»*.

Cuatro de los entrevistados destacan la importancia de mejorar las instalaciones de los juzgados, a fin de conseguir mejorar el respeto de la privacidad y evitar el contacto con el agresor. Así opinan un letrado de la Administración de Justicia, dos técnicos del servicio de atención a la víctima y uno de los otros funcionarios.

El resto de medidas propuestas son variadas: la posibilidad de ampliar el acompañamiento a la víctima, de modo que pueda llevarse a cabo desde el primer momento en comisaría y hasta el juicio también, es apuntada tres veces, dos por parte de técnicos de atención a la víctima y una por parte de un juez. También se propone la necesidad de filtrar los casos para diferenciar la violencia situacional del maltrato habitual: lo proponen un juez, un fiscal y un técnico de atención a la víctima.

Dos letrados de la Administración de Justicia manifiestan que sería útil disponer de una oficina especializada para videoconferencias. Uno de ellos señala:

«*cuando toca hacerlo no nos acordamos*». Un fiscal y un técnico de atención a la víctima reiteran la necesidad de reducir el número de veces que se toma declaración.

Finalmente, algunas propuestas de mejora se nombran una sola vez. Por colectivos, estas medidas son:

### Jueces

- Puntos de encuentro especiales para violencia de género.
- Elaborar un informe valorativo integral actualizable y que esté a disposición de todos los profesionales.
- Incentivar el acuerdo con rebaja de penas.
- Que la víctima pueda acceder a casas de acogida sin pasar por el juzgado.
- Que los servicios sociales realicen un seguimiento de las víctimas que no llevan adelante la denuncia, dado que «*no hay denuncias falsas, lo que hay es muchos archivos porque ellas no siguen adelante*».
- Que funcionen las unidades de valoración forense integral (UVFI) ya existentes.
- Un servicio de atención gratuito para presuntos agresores.
- Más sensibilidad por parte de los jueces de instrucción.
- Implantar un protocolo sobre la actuación en cada fase y dar respuesta en unos plazos determinados.
- Que haya médicos forenses especialistas en violencia de género.

### Fiscales

- Equipos interdisciplinarios para tratar los casos. Afirma que cada profesional tiene un punto de vista diferente y valioso, y que algunos están muy valorados (como los abogados, porque son los que asisten al juicio), mientras que otros no lo están suficientemente, como los criminólogos y los terapeutas o los psicólogos.

### Letrados de la Administración de Justicia

- Establecer un sistema de atestados telemáticos mejor. El mismo letrado hace la observación de que no se puede saturar a la víctima: *«ellas dicen: “yo quiero mi orden y que le echen de casa, o mi casa de acogida, y que me dejen de explicar cosas. No quiero hablar con tanta gente, quiero una solución”»*.

#### Técnicos de asistencia a las víctimas

- Mejorar el funcionamiento de las pulseras de localización.
- Focalizarse en la víctima y en sus necesidades, no tanto en el agresor o en aquello que permita que el procedimiento avance más rápidamente.
- Presencia de un técnico desde el primer momento en comisaría.
- Que los técnicos tengan acceso a los atestados.
- Incrementar la efectividad de la orden de protección.

#### Otros funcionarios del sistema judicial

- Facilitar a las víctimas vivienda y trabajo para que puedan salir de su situación de dependencia.
- En casos de violencia habitual, continuar investigando para obtener más pruebas, no tener prisa para cerrar el caso.
- Que la víctima reciba una mejor acogida en el juzgado.
- Trabajar en la prevención de la violencia de género.

#### **5.1.5.3 ¿De qué actores depende la mejora del sistema?**

Cinco de los entrevistados identifican como responsables a actores relacionados con el sistema judicial. Esta es la opinión de un juez, un fiscal, un letrado de la Administración de Justicia y dos técnicos de atención a la víctima. Estos últimos aluden al personal de los juzgados y los jueces, mientras que el juez se refiere a los *«operadores jurídicos»*. El resto de los entrevistados identifican actores a otra escala: el CGPJ, el Ministerio de Justicia o la Administración de Justicia en general.

La Generalitat es identificada por un juez, un letrado de la Administración de Justicia y un técnico de atención a la víctima. Por otra parte, un fiscal y otro funcionario mientan a los operadores legislativos. También existe cierta indefinición; dos técnicos de atención a la víctima, antes de dar su opinión, manifiestan no saber muy bien de quién dependen las mejoras. Otros actores identificados son:

Por parte de los jueces: los municipios, en cuanto a la dotación de recursos.

Por parte de los letrados de la Administración de Justicia: el Gobierno español.

Por parte de los técnicos de atención a la víctima: los abogados y los Mossos d'Esquadra.

Un letrado dice que ellos «*son unos mandados*» y que poco pueden hacer. Un técnico de atención a la víctima precisa que todos tienen una cierta capacidad de cambiar las cosas (en esto coincide con uno de los otros funcionarios) y que «*los de arriba son los que menos ven*».

#### **5.1.5.4 ¿Sería adecuado utilizar procedimientos extrajudiciales de resolución en casos de violencia de género?**

Las opiniones al respecto están divididas. Siete de los entrevistados están a favor en general, seis los reservarían para casos concretos y cinco no los consideran viables.

Cuatro de los entrevistados no se definieron sobre el posible efecto beneficioso de emplear procedimientos extrajudiciales, por el carácter especialmente delicado de los casos (concretamente, dos fiscales, un juez y uno de los técnicos de atención a la víctima).

El único fiscal que expresó su opinión se manifestó en contra de los procesos extrajudiciales en casos de violencia de género. La posición de los jueces es variada: uno de ellos considera que siempre son beneficiosos; dos jueces no los ven apropiados; y otros tres opinan que se podrían utilizar en casos específicos. Entre los tres letrados de la Administración de Justicia entrevistados las opiniones están distribuidas en uno para cada opción, y de los

otros funcionarios uno opina que se podrían utilizar estos procedimientos y el otro cree que no. Los técnicos de atención a la víctima son los que se muestran más favorables a estos métodos de resolución: ninguno de ellos está en contra, pero hay dos que los utilizarían solo para casos concretos. Los razonamientos que avalan estas opiniones son también variados:

#### *Favorables a los procedimientos extrajudiciales*

El juez manifiesta que estos procedimientos se utilizaban antes de que fueran legalmente prohibidos y que en ocasiones producían buenos resultados.

El letrado de la Administración de Justicia considera que si con la mediación se solucionaran previamente aspectos convivenciales o de custodia de hijos, tal vez no se llegaría a la situación de violencia de género: *«Aquí se hace como un bucle y lo que se hace es generar más problemas»*.

Los técnicos de atención a la víctima piensan que, pese a las posibles dificultades iniciales, el diálogo entre víctima y agresor podría resultar beneficioso, sobre todo si hay hijos en común. De hecho, el origen del conflicto es, en ocasiones, un enfrentamiento que la pareja no ha sabido gestionar o una separación problemática. Uno de los técnicos manifiesta que, en realidad, personas que no tienen la calificación de mediador acaban realizando funciones asimilables. Destaca también que, a veces, la amenaza de denuncia por parte de la mujer acaba siendo objeto de negociación para resolver convenios de separación.

El funcionario observa que la sociedad actual no está preparada para instrumentar la mediación en estos casos y que tal vez podría introducirse llevando a cabo un trabajo previo por separado con cada miembro de la pareja.

#### *Favorables a los procedimientos extrajudiciales pero solo en casos concretos*

Los jueces consideran que la mediación no es aconsejable en casos de violencia física. Uno de ellos comenta: *«me decía la mediadora: “es que hay supuestos que yo creo que se pueden trabajar, cuando no hay intención de dominar por parte del hombre y cuando hay hijos de por medio, no hay sanción, pues se archiva el caso y se abre la puerta de la mediación. (...) Con violencia*

*física, no, porque la violencia física marca”».* Los casos que se ven como susceptibles de mediación son sobre todo las rupturas de pareja con conflictos leves, cuando hay hijos en común.

El letrado de la Administración de Justicia ve viable una mediación una vez haya terminado todo el procedimiento judicial y con la aquiescencia absoluta de ambas partes. También cree que esta sería una buena opción para aquellos casos en que la víctima exagera los hechos.

Uno de los técnicos de atención a la víctima considera que los casos susceptibles de ser derivados a mediación deberían ser de tipo más familiar o civil, y quizás en casos de violencia mutua, pero solo cuando ambos miembros de la pareja muestren un comportamiento agresivo. El otro técnico considera que la mediación podría ser útil *«en los casos en que no denuncian por rechazo al sistema judicial, o porque no quieren “meter preso” al agresor (piensan que una denuncia derivará en cárcel con toda seguridad y no quieren, porque además tienen sentimiento de culpa por denunciar)».*

#### *En contra de los procedimientos extrajudiciales*

Uno de los jueces considera que la mediación no es moralmente adecuada si existe violencia. El otro piensa que en estos casos no se produce un arrepentimiento real del agresor: *«aquí aceptan los hechos pero lo hacen a regañadientes, quieren meter “coletillas” a los hechos, culparla también a ella, etc. No hay en general auténtico arrepentimiento, y si él le da un abrazo en aquel momento en que está tan “blandita” va a volver con él, y lo que hay que hacer es alejarlos».* Coincide en esto con el funcionario, que asegura que el agresor nunca dejará de agredir y que, como máximo, cambiará de víctima.

El letrado de la Administración de Justicia entiende que estas situaciones son de carácter muy íntimo y que no hay lugar para ningún tipo de transacción.

El fiscal se opone a estos métodos, aunque abre la puerta a considerar su utilización en los casos de violencia mutua: *«En casos de violencia mutua, quizás sí, ahí sí que puedes ayudar. Pero cuando hay una agresión hacia una mujer, no cabe la justicia restaurativa».*

## 5.2 Percepción de las víctimas de violencia de género

### 5.2.1 Denuncia

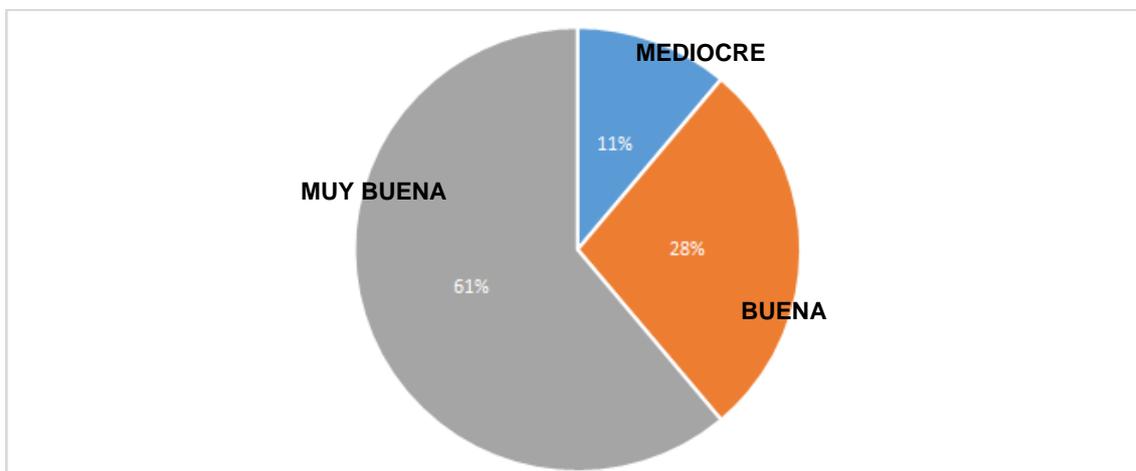
En todos los casos fueron las propias víctimas las que acudieron a denunciar los hechos. En uno de los casos, aparte de la denuncia presentada por una de las víctimas, los Mossos iniciaron las diligencias por iniciativa propia (por haber irrumpido en la casa cuando existía una prohibición de residir en la misma población). La media de edad de las afectadas cuando interpusieron la denuncia es de 43 años (DT = 9,63), con edades comprendidas entre los 22 y los 63 años de edad. El 52,6% (n = 10) mencionan que acudieron a las dependencias policiales para interponer la denuncia acompañadas de una persona amiga o familiar.

Respecto a los profesionales que atendieron a las víctimas en comisaría, en más del 40% de los casos fueron Mossos de ambos sexos. Más del 50% de las víctimas reconoce que no le importa el sexo de la persona que los atendió. En un caso, la víctima habría preferido ser atendida por una mujer («*son más sensibles*», «*las mujeres te atienden con más sensibilidad y te apoyan más*») y el resto no respondió a esta cuestión.

En la mayor parte de los casos (73,7%; n = 14), las participantes confirman que el profesional que las atendió les facilitó información sobre el proceso de denuncia, los pasos que seguir y cuáles eran sus derechos. El resto (n = 5) no contestó a esta pregunta y/o no recordaba bien lo que había pasado en comisaría.

En cuanto a la valoración del proceso de denuncia por parte de las víctimas, casi el 90% (n = 16) valoran la atención recibida en el momento de la denuncia como buena o muy buena, mientras que el resto (n = 2) la valoran como mediocre (véase el gráfico 4). Casi todos los comentarios eran positivos, exceptuando algunos («*eché de menos un apoyo moral*», «*cuando vuelves por segunda vez te tratan mejor*»): «*su trabajo era de 10*», «*me ayudaron mucho, me dijo que estas cosas había que denunciarlas, me animó mucho y me sentí protegida*», «*estoy superagradecida, porque gracias a la policía pude yo salir de este hombre*».

**Gráfico 4. Percepción de las víctimas sobre la atención recibida en el momento de la denuncia**



Al preguntarles entorno de cuáles eran las razones por las que decidieron denunciar, indicaron circunstancias o eventos de diferente tipo (véase el gráfico 5):

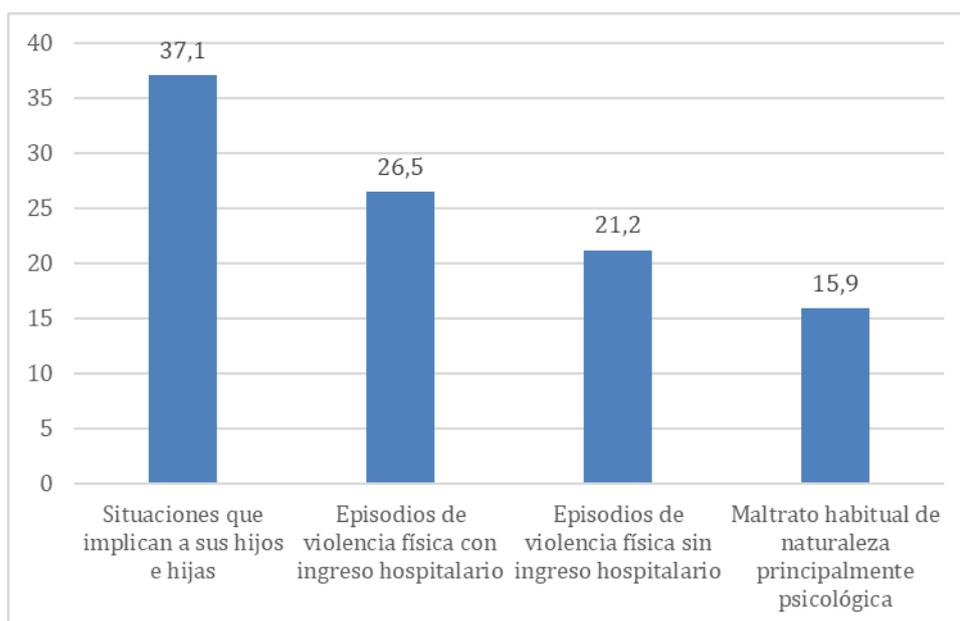
a) Situaciones que implican a los hijos e hijas (n = 7): *«la cosa llegó al punto de amenazarme de que yo iba a ser la responsable de que mis hijas se mueran», «me agredió a mí y al niño», «le dijo a mi hija que buscaría una persona para que me matara», «mi hija me pidió que sacara a ese monstruo de casa».*

b) Episodios de violencia física con ingreso hospitalario (n = 5): *«el detonante fue una agresión física en la calle con lesiones», «me daba palizas diarias y en una de ellas me tuve que ir al hospital», «me dio una paliza brutal y acabé en el hospital».*

c) Episodios de violencia física sin ingreso hospitalario (n = 4): *«un día intentó asfixiarme», «en los últimos tres meses de convivencia las agresiones físicas fuertes eran continuadas», «tenía episodios de violencia física y vivía con miedo a cuando iba a explotar».*

d) Maltrato habitual de naturaleza principalmente psicológica (n = 3): *«me intenté suicidar porque no podía más, apareció mi amiga y me encontró con una sobredosis de medicación y una vez me recuperé me llevó a comisaría a denunciar», «sufría de mucha obsesión y acoso».*

**Gráfico 5. Razones para la denuncia**



### **5.2.2 Orden de protección**

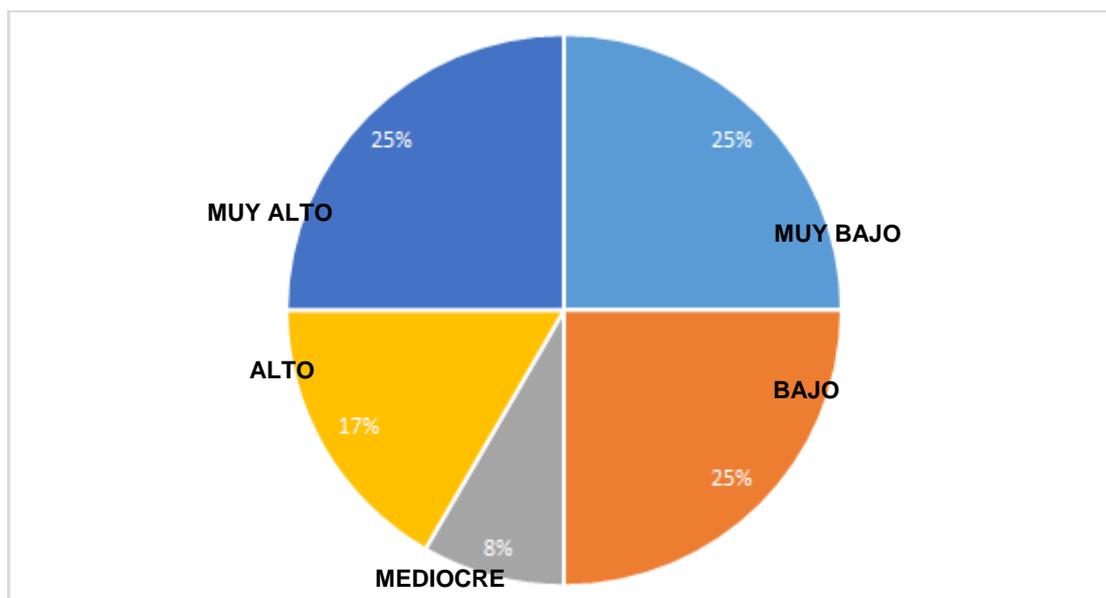
Las participantes confirman que fueron informadas del derecho a solicitar la orden de protección, y todas ellas optaron por solicitarla. En el 84,2% de los casos (n = 16) se adoptó algún tipo de medida penal contra el denunciado, mientras que en tres casos desde el juzgado no se adoptó ninguna medida.

De los casos en los que sí se acordó una medida penal:

- En 15 casos (93,8%) se impusieron dos medidas: Prohibición de aproximarse a la víctima y prohibición de comunicación con la víctima.
- En tres de los casos también se adoptó una tercera medida: incautación de armas y prohibición de tenencia de armas.
- En un caso se adoptó la medida de «Prohibición de residir en la misma población».

Al preguntarles cuál era su nivel de satisfacción respecto a la medida adoptada, la mitad de las que respondieron dijeron que era *bajo* o *muy bajo*; el 8%, *mediocre*; y el 42% *alto* o *muy alto* (véase el gráfico 6).

**Gráfico 6. Nivel de satisfacción sobre la medida de protección adoptada**

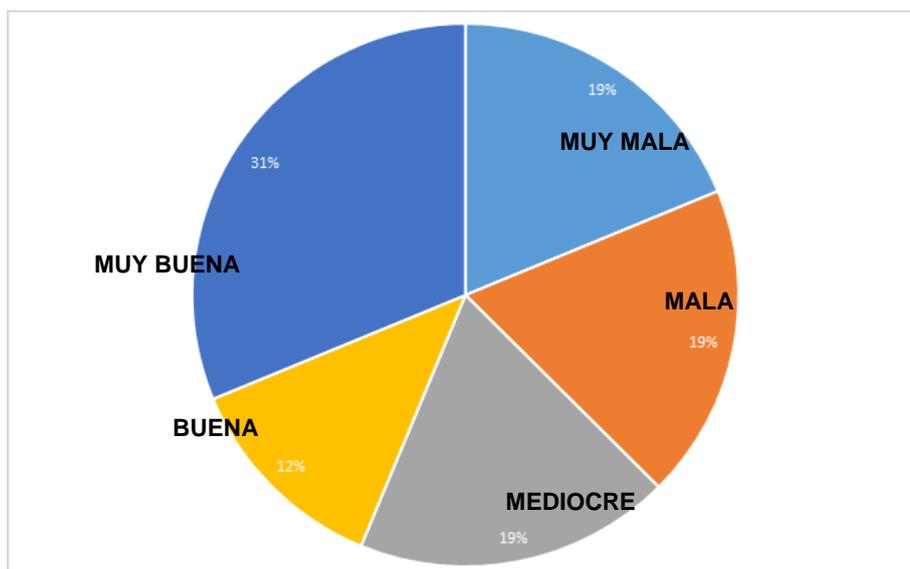


Al preguntarles si la medida adoptada contribuyó de algún modo a hacer que ellas se sintieran mejor, más del 50% de las participantes reconocen que sí. Sin embargo, muchas de ellas mencionan que no se sentían seguras. Estos fueron algunos de sus comentarios: «*aliviada sí, pero segura no; camino con miedo*», «*no me daba seguridad porque quebrantaba cuando quería*», «*me siento segura porque ya no vivo allí, más que por la medida adoptada*».

El 42,1% (n = 8) dicen que se hubieran sentido más seguras si las medidas adoptadas hubieran sido otras, como, por ejemplo, más metros de orden de alejamiento, deportación a su país (en su caso) y el hecho de tenerlos localizados, a ellos, en todo momento. En el 84,2% de los casos ha habido al menos un quebrantamiento de medida por parte del denunciado. Únicamente en un caso fue ella quien rompió la medida adoptada.

Cuando les preguntamos cómo valoran la atención recibida por el profesional o profesionales que los atendieron en el juzgado, el 43% del total de las que respondieron (84,2%; n = 16) dijeron que era *buena* o *muy buena*, el 19% *mediocre*, y el 38% *mala* o *muy mala* (véase el gráfico 7).

**Gráfico 7. Percepción de las víctimas sobre la atención recibida en el juzgado (proceso de orden de protección)**



De entre los comentarios de las víctimas que han valorado la atención recibida como *mala* o *muy mala*, destacamos los siguientes: «*No entiendo por qué nos encierran en una salita durante horas, debería de ser al revés*», «*las 48 horas del juicio rápido son durísimas, no sabes dónde estás y tienes muchas lagunas de memoria*», «*me sentí incómoda, la sensación que tuve es de que no me estaban creyendo*», «*vinieron los Mossos a acompañarme y el juez no les dejó pasar*», «*la medida es una falsa seguridad, es más psicológico que otra cosa porque me puede matar en cualquier momento*».

### **5.2.3 Servicios de alojamiento y de recuperación**

El 84,2% de las víctimas afirman que recibieron información acerca de los servicios a los que podían dirigirse. Solo una de ellas ha utilizado los servicios de alojamiento que se le ofrecieron (de urgencia y de acogida temporal) y comenta al respecto que fue una buena experiencia. Lo atribuye a la asistencia jurídica y psicológica recibida junto con el hecho de darle un techo para vivir.

Respecto a los servicios de recuperación, el nivel de satisfacción es muy alto. Han obtenido una media de puntuación de 8,62 (DT = 1,81) en una escala del 1 al 10. Han acudido a ellos el 73,7% de las víctimas (n = 14), y más de la mitad de estas expresan un nivel de satisfacción muy alto sobre estos servicios y reconocen también que han contribuido a hacerlas sentir mejor (57,9%; n = 11).

Cuando les preguntamos qué ha contribuido a su mejora, mencionan diferentes aspectos y cuestiones que han marcado la diferencia en ellas:

**a) Conseguir reducir o dejar medicaciones:** «*He conseguido dejar de medicarme por ataques de ansiedad*», por ejemplo.

**b) Aprendizaje de técnicas para gestionar emociones negativas intensas, como la ansiedad y la ira:** «*Me han dado técnicas para manejar mis ataques de ansiedad y también de ira, estaba muy agresiva*», por ejemplo.

**c) Ayuda en la gestión de miedos y preocupaciones:** «*Me han dado técnicas para controlar el miedo y las preocupaciones*», por ejemplo.

**d) Aprendizaje de estrategias de relajación:** «*Uso hierbas relajantes y técnicas de relajación para dormir*», por ejemplo.

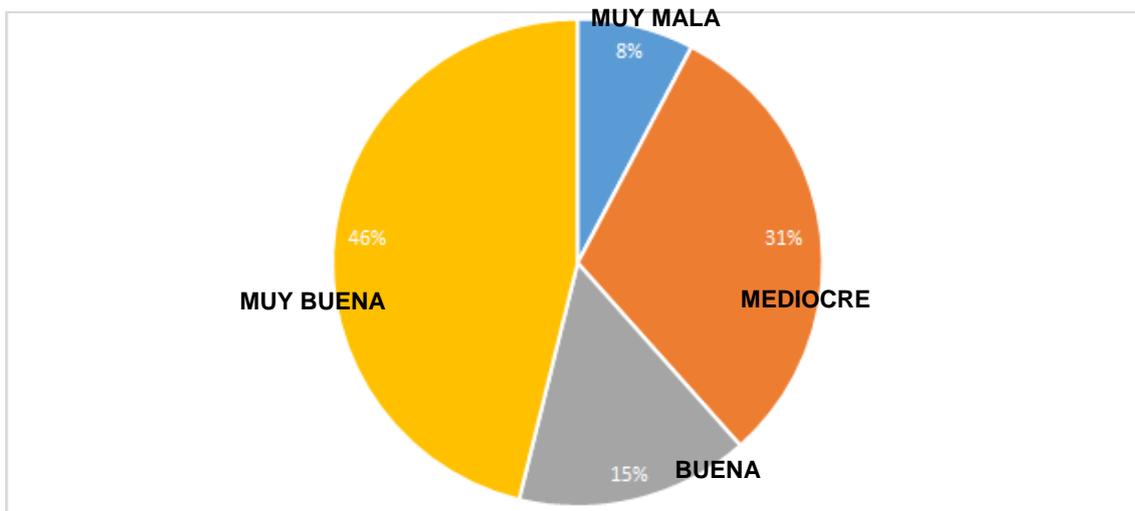
**e) Disponer de un espacio de contención, reflexión y comprensión:** «*Ya lo creo... me han dado muchas estrategias para hacer frente a la situación y a mi malestar*», «*viene bien como desahogo y para entender ciertas cosas que me pasaron*», por ejemplo.

#### **5.2.4. Asistencia jurídica**

Casi la totalidad de las víctimas (94,7%) afirman que recibieron información sobre la opción de solicitar asistencia jurídica gratuita. El 89,5% han solicitado y obtenido un abogado de oficio. El resto ha dispuesto de asistencia letrada privada.

Al preguntarles sobre la experiencia con el abogado de oficio que las ha asistido a lo largo del proceso, las respuestas son variadas, aunque con un número más alto de valoraciones positivas (véase el gráfico 8) que negativas: el 61% califica la experiencia como *buena* o *muy buena*, una sola víctima subraya que la experiencia fue *muy mala* y el 31% que fue *mediocre*.

**Gráfico 8. Percepción de las víctimas sobre la experiencia con el abogado de oficio**



El nivel de satisfacción se sitúa en una media de 7,71 (DT = 2,56) en una escala del 1 al 10, y el 36,8% responde que la asistencia jurídica gratuita ha contribuido a hacerlas sentir mejor: «*me explica todo bien y hace seguimiento*», «*es superaccesible*», «*me guiaba en cada momento*», «*es luchadora y sabe lo que defiende*».

### **5.2.5 Juicio**

En la mayor parte de los casos (78,9%; n = 15), los hechos han llegado a ser enjuiciados penalmente, y en casi todos de los enjuiciados (93,3%; n = 14) las víctimas han asistido al juicio. El 35,71% (n = 5) afirman que los juicios fueron públicos, y el 42,85 (n = 6) a puerta cerrada, mientras que el resto tienen dudas al respecto.

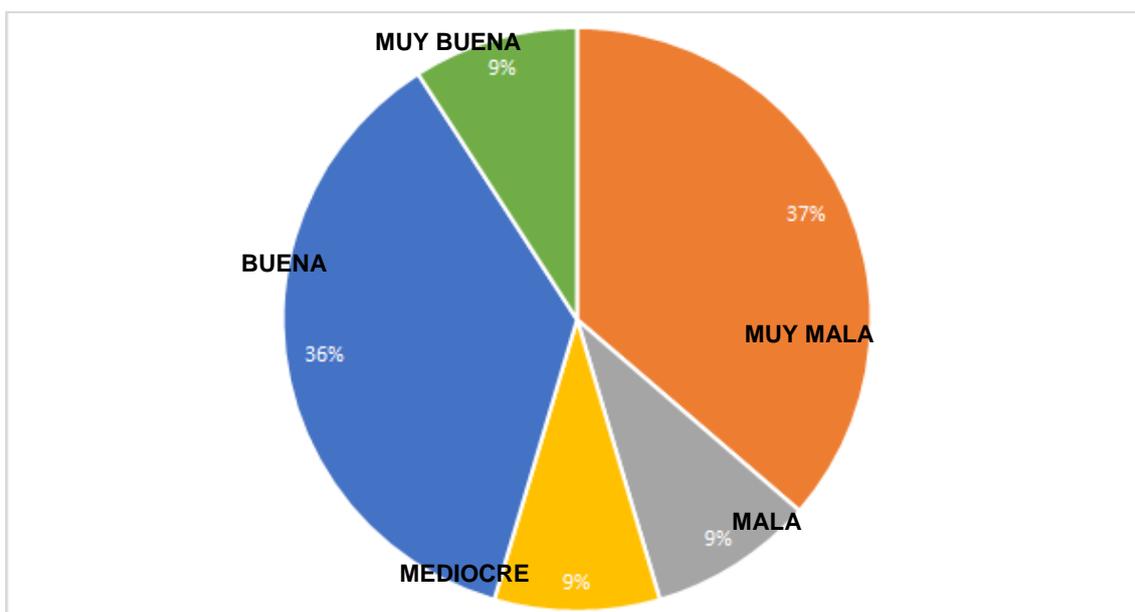
Casi el 78,57% (n = 11) confirman que se tomaron medidas para evitar el contacto visual entre la víctima y el denunciado. En uno de los casos no se tomaron medidas porque la víctima no lo quiso, y el resto de las participantes no responden a esta pregunta.

La totalidad de las mujeres que respondieron a la pregunta sobre si habían sido informadas del derecho que tenían a declarar sin estar presentes en la sala, dijeron que no fueron informadas sobre esta opción. Por otra parte, cuando se les preguntó si fueron informadas sobre el derecho a ejercer alguna acción civil,

como, por ejemplo, pedir indemnización por perjuicios materiales y morales y solicitar responsabilidad al denunciado por los daños físicos, psicológicos y morales, más de la mitad respondieron que sí. Una participante respondió que no había sido informada sobre ello, y el resto no respondieron a la pregunta. Cuatro de las víctimas comentan que en el juicio se les han hecho preguntas sobre su vida privada que no tenían que ver con el hecho delictivo que se estaba juzgando. Referente a la indemnización, solo la solicitaron cuatro víctimas.

El nivel de satisfacción respecto al trato recibido en el juicio fue de 6,56 (DT = 3,71) en una escala del 1 al 10 (n = 13). Al solicitarles que valoren su experiencia en el juicio (n = 11), las respuestas son muy variadas: el 46% la perciben como *mala* o *muy mala*; el 9%, como *mediocre*; y el 45% como *buena* o *muy buena* (véase el gráfico 9).

**Gráfico 9. Valoración de las víctimas sobre la experiencia en el juicio penal**



Entre las valoraciones positivas, destacamos las siguientes: «*el trato en el juicio bien, la verdad que sí, no me puedo quejar*», «*me tocó un juez maravilloso y los fiscales también... el abogado de la acusación me hizo una pregunta de carácter privado y la jueza le llamó la atención*».

Entre las valoraciones negativas, destacamos las siguientes: «*La jueza era mera observadora, y los comentarios de la fiscal eran muy dañinos y ella no los*

*cortaba», «no paraba de llorar y la jueza me dijo que no íbamos a acabar nunca», «decepción muy grande con el sistema judicial..., yo tengo mucho sentido de la justicia y los profesionales tienen muchos prejuicios, me sentí prejuzgada y eso llevando pruebas y parte de lesiones», «muy mala experiencia..., me dijeron que no daba el perfil de víctima», «si no te acuerdas bien te tratan de mentirosa», «dijeron a micro cerrado que no daba el perfil de víctima».*

Teniendo en cuenta la heterogeneidad detectada en las distintas valoraciones efectuadas por las víctimas, se ha querido profundizar más en este aspecto. Para ello, se ha optado por distinguir dos grupos de víctimas: las que valoran la experiencia como *muy mala* o *mala*, y las que valoran la experiencia como *muy buena* o *buena*. Se han comparado las dos submuestras a nivel descriptivo para hacer una caracterización:

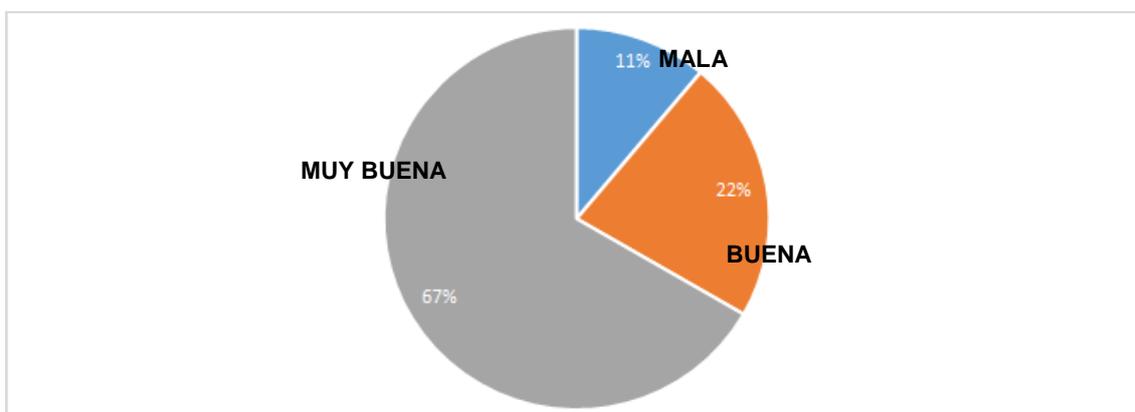
- 1) **Grupo de víctimas con valoración negativa de la experiencia (mala o muy mala; n = 5).** El 80% de las víctimas tiene estudios superiores, hijos en común con el agresor, los menores han presenciado la violencia contra la víctima y en dos de los cuatro casos, los propios menores han sido víctimas de maltrato infantil por parte de su padre. Además, son casos que aún no han sido sentenciados. Otro aspecto destacable es que en tres de los cinco casos se ha otorgado orden de protección.
- 2) **Grupo de víctimas con valoración positiva de la experiencia (buena o muy buena; n = 6).** En todos los casos se ha otorgado orden de protección y en el 83% (n = 5) se ha dictado sentencia, siempre condenatoria, con la imposición de penas de prisión, trabajos en beneficio a la comunidad o pena de prohibición de aproximación. Aunque en todos los casos las víctimas tienen hijos, únicamente en un caso son hijos comunes con el agresor.

#### **5.2.6 Oficinas de asistencia a la víctima del delito**

Más del 50% de las víctimas (n = 10) han utilizado las OAVD. El 70% de estas personas (n = 7) habían sido informadas de la existencia de la OAVD por la policía o en el juzgado mismo.

Todas las participantes que acudieron, excepto una, valoraron la experiencia en la OAVD como *buena* o *muy buena*, por el hecho de sentirse escuchadas, más atendidas y más contenidas (véase el gráfico 10). En el 31,6% de los casos, los técnicos de la OAVD han realizado con las víctimas el servicio de acompañamiento. Y, todas ellas, salvo una, reconocen que este acompañamiento ha contribuido a hacerlas sentir mejor, porque se han sentido más seguras y más apoyadas.

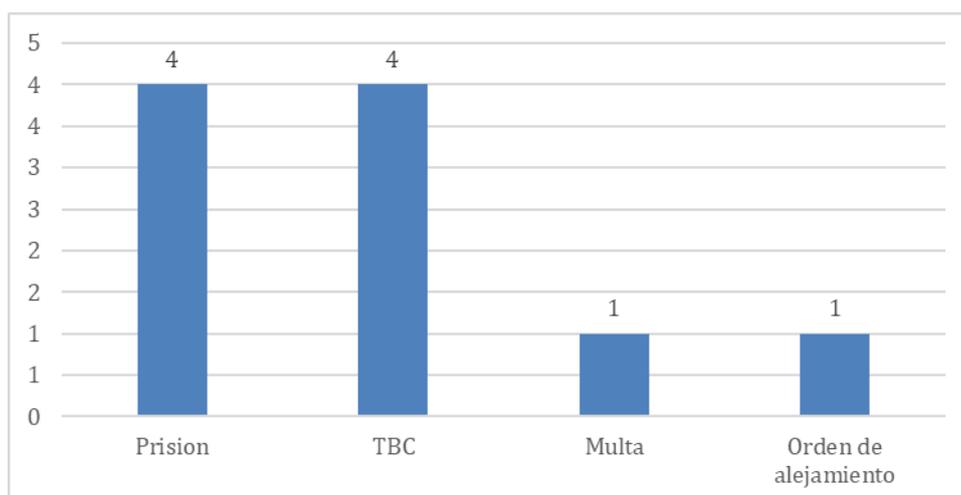
**Gráfico 10. Percepción de las víctimas sobre la experiencia con la OAVD**



### 5.2.7 Sentencia

Se ha dictado sentencia en el 57,9% (n = 11) de los casos denunciados. Del total de las sentencias, diez han sido condenatorias y una absolutoria. Entre las penas impuestas (n = 10) encontramos cuatro penas de prisión, cuatro de trabajos en beneficio de la comunidad (TBC), una multa y una prohibición de aproximación (véase el gráfico 11).

**Gráfico 11. Penas impuestas**



Excepto en uno, en todos los casos en que ha habido condena por los hechos denunciados, las víctimas piensan que la pena impuesta es injusta. El 77,8% consideran la pena insuficiente y el 22,2% excesiva. Un tercio de ellas habría preferido que se hubiera impuesto a los acusados tratamiento psiquiátrico y/o psicológico.

Únicamente en tres de los 11 casos en los que se ha impuesto una sentencia condenatoria se ha dispuesto una indemnización a favor de la víctima. Cabe destacar que tan solo cuatro víctimas solicitaron la indemnización, y que esta fue otorgada a tres de ellas. Al ser preguntadas por este aspecto, algunas de ellas mostraban poco o ningún interés por obtener un resarcimiento (p. ej., «*no quiero nada de él, ni siquiera dinero*»).

La mayoría de estas víctimas (60%) afirman sentirse mejor después de la sentencia. Dividimos los motivos de esta mejora en dos grupos:

- a) La protección y la seguridad que sienten: «*le pararon los pies*», «*me lo quitaron de encima*».
- b) El alivio y el hecho de poder sentir que pasan página: «*sentí un gran alivio*», «*ya no me acosa*», «*siento que puedo pasar página*».

Cuando se les pregunta cómo se sienten tras haberse dictado sentencia, las respuestas reflejan una amplia gama de sensaciones y distintas maneras de vivir esta experiencia. Unas refieren aspectos positivos y otras, negativos.

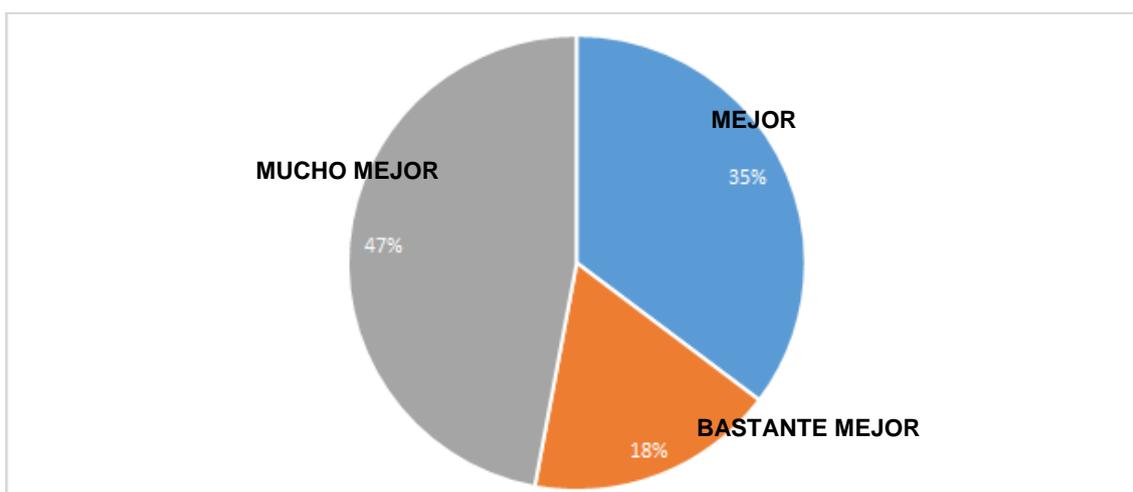
Algunos ejemplos que destacan aspectos positivos: «Siento un gran alivio. Ha sido una reivindicación por mi parte..., aunque me he quedado con sensación de injusticia siento que puedo pasar página», «siento más calma, tranquilidad», «He tenido una liberación».

Algunos ejemplos que reflejan aspectos negativos: «mal..., sigo teniendo miedo y que la pena es injusta», «Mal..., ni siquiera una indemnización por la agresión, ni pagar los gastos de mi abogado privado ni nada..., no sé si vale la pena denunciar..., al menos deberían haberme indemnizado», «no entiendo nada..., pienso... ¿para qué he hecho todo esto?».

### 5.2.8 Evolución del estado anímico

Uno de los objetivos de las entrevistas ha sido evaluar la evolución del estado anímico de las víctimas. Por este motivo, se les preguntaba cómo se encontraban en el momento de la entrevista en comparación de cómo se habían sentido al inicio del proceso judicial. Las respuestas de todas las víctimas que respondieron a esta pregunta (véase el gráfico 12; n = 17) reflejaban una evolución positiva, en el sentido de que se sentían *mejor* (35%), *bastante mejor* (18%) o incluso *mucho mejor* (47%).

**Gráfico 12. ¿Cómo diría que ha evolucionado su estado anímico desde que inició el proceso hasta el punto en que está ahora? ¿Diría que se siente mejor, igual o peor?**



La mejora la asocian a los siguientes aspectos (de mayor a menor frecuencia):

- a) Mejora debida al tratamiento psicológico.
- b) Sensación de libertad y alivio.
- c) Apoyo familiar y social.
- d) Asistencia social.
- e) Proceso de autoconocimiento y autoempoderamiento.
- f) Respuesta jurídica.

Las emociones/estados que las víctimas apuntaban sentir al inicio del proceso son los siguientes (de mayor a menor frecuencia): miedo, culpa, ansiedad, vergüenza, tristeza, pánico y desesperación. A continuación, se presentan los resultados de la evolución de diferentes emociones/estados anímicos en las víctimas:

- a) El 63,2% del total de las víctimas afirman sentir menos miedo, mientras que el 10,5% afirman sentir más.
- b) El 36,8% del total de las víctimas afirman sentir menos tristeza, mientras que el 31,6% afirman sentirse igual. Ninguna víctima dice sentirse más triste.
- c) El 63,2% del total de las víctimas afirman sentir menos culpable, mientras que el 21% dicen sentirse igual de culpable o incluso más culpable.
- d) El 63,2% del total de las víctimas afirman sentir menos ansiedad, mientras que el 21% dicen sentirse igual o incluso más ansiosas.
- e) El 36,8% del total de las víctimas afirman sentir menos vergüenza, mientras que el 5,3% dice sentirse igual de avergonzada. Ninguna de ellas reconoce sentir más vergüenza.
- f) Casi el 50% del total de las víctimas dicen sentirse más calmada y aliviada, mientras que el 15,8% dicen sentirse igual. Ninguna manifiesta sentirse menos calmada o aliviada.

Algunas víctimas han indicado hechos que han actuado como *turning point* a partir del cual han evolucionado de forma favorable. En general, la finalización del proceso judicial parece ser un punto de inflexión importante para su mejora

psicológica, por el hecho de sentir que *«pueden pasar página»* y *«hacer un punto y aparte en sus vidas»*. Por ejemplo, una de las víctimas se sintió aliviada desde el momento en que el acusado aceptó los hechos y la condena, en sede de conformidad, y volvió a su país de origen. En cambio, el hecho de no cerrar el proceso mantiene a las víctimas en un estado de alerta e hipervigilancia constante que las afecta en su día a día. Muchas de ellas reconocen un nivel de afectación especial al recibir notificaciones de la Administración de Justicia, ya que su estado de preocupación, miedo e hipervigilancia se reactiva automáticamente a medida que se acerca el día del juicio penal.

### **5.3 Buenas y malas prácticas**

Aparte de que la satisfacción global respecto a las diversas fases del proceso que las personas entrevistadas hayan declarado sea positiva o no, se ha observado que se han referido prácticas profesionales concretas que pueden ponerse como ejemplos de actuaciones que generan un impacto positivo o negativo en las víctimas.

#### **5.3.1 Buenas prácticas**

Algunas víctimas señalan que el juez ha tenido un contacto directo o cierto acercamiento a ellas con gestos como irlas a buscar a la sala, decirles que han visto al denunciado, pero que no se preocupen que todo irá bien y que harán lo posible para evitar que se vean, o citarlas en sus despachos. Son momentos o situaciones que recuerdan positivamente.

Muchas de las víctimas aluden que el hecho de tener a una persona profesional de la oficina de atención a la víctima del delito accesible les proporciona mucho apoyo y estabilidad, especialmente en momentos concretos: cuando los técnicos van a las salas a acompañarlas y darles apoyo y contención emocional, y cuando las acompañan en los juicios.

Algunas reconocen también que tener un abogado que sientan accesible y que les explique las cosas las relaja mucho. Por ejemplo, el hecho de que el abogado las llame para saber cómo se encuentran y si tienen alguna duda

sobre el proceso influye muy positivamente en ellas, porque sienten que «*están ahí*».

La mayor parte de las víctimas menciona que el seguimiento desde las unidades policiales ha sido clave para sentirse protegidas, más seguras y comprendidas. El hecho de que los policías las llamen con frecuencia, que les pregunten si todo va bien, y que les digan que pueden llamarlos tranquilamente para cualquier cosa que necesiten, las hacen sentir acompañadas y protegidas.

### **5.3.2 Malas prácticas**

Una informante explicó que un funcionario, identificado como «secretario», le ponía inconvenientes a que leyera un documento que debía firmar y le pedía que firmara sin leer, por lo que, cuando ella insistió que quería leerlo antes, él le respondió «*si no confía en mí, la voy a tratar como a mi hija*».

En otro caso, la víctima había recibido en su domicilio cartas enviadas por el juzgado a nombre del victimario tras haberse dictado una orden de aislamiento.

Algunas víctimas se sienten interrogadas, cuestionadas e incomprendidas cuando se les hacen algunas preguntas determinadas o reciben ciertos comentarios, como, por ejemplo: «*¿por qué con tus recursos has aguantado tanto?*», «*¿por qué no has denunciado antes?*» o «*no cumple el perfil de víctima*» (palabras de un profesional a otro).

Por otro lado, una de las víctimas relató que fue ella misma quien tuvo que traducir el relato de los hechos (episodios de violencia física y amenazas), con el impacto psicológico que suponía para ella hacerlo. Algunas de las víctimas también referían que se les metía demasiada prisa en el momento de declarar en sede judicial, con comentarios del tipo «*no acabaremos nunca*» o «*no sé cómo estás aquí en este estado psicológico cuando no eres capaz de hablar*».

Muchas de ellas afirman sentir mucho malestar y mucha incertidumbre por no saber hasta el último momento si tendrían algún tipo de separador físico (pantalla) en el juicio, para evitar el contacto con el agresor. Además, reconocen que fueron informadas de que tal vez no podrían llegar a declarar utilizando la mampara, puesto que hay muy pocas y puede pasar que la que

está disponible para varios juzgados la estén utilizando en otro juicio. Para las víctimas entrevistadas esta es una medida clave, ya que el hecho de ver a su agresor las hace sentir completamente desvalidas y las bloquea. Una de ellas, por ejemplo, mencionaba que ha llegado a sentir náuseas y a desmayarse al ver a su agresor.

## **6. Valoración**

Para realizar la valoración de los resultados del estudio nos referiremos, en primer lugar, y separadamente, a los de la muestra de profesionales y los de la muestra de víctimas y, a continuación, se hará una valoración conjunta de lo que han aportado las entrevistas de ambas muestras.

### **6.1 Respuestas de los profesionales**

En cuanto a la muestra de profesionales (M1) debe tenerse en cuenta en primer lugar su heterogeneidad, dada la diversidad de los roles profesionales, lo que es una riqueza y, al mismo tiempo, una limitación. Ha podido constatarse la existencia de dos pautas de respuesta: una que es predominante entre los profesionales que ejercen sus funciones dentro de la Administración de Justicia (jueces, fiscales, letrados y otros funcionarios;  $n = 15$ ) y otra que predomina entre los técnicos del servicio de acompañamiento u otros de atención a las víctimas ( $n = 7$ ). Este segundo grupo ha expresado una visión más crítica del funcionamiento del sistema de justicia penal, mientras que la percepción de los miembros del primer grupo encaja más con la que puede esperarse de los funcionarios que representan el sistema. Así, los profesionales del segundo grupo expresan más el impacto negativo que las deficiencias de funcionamiento tienen sobre las víctimas y, a la vez, señalan aspectos cuyas deficiencias derivan de malas prácticas de los profesionales, mientras que los miembros del primer grupo remiten los problemas a factores que están fuera de su ámbito de responsabilidad o de actuación, como la falta de recursos o la necesidad de más jueces.

Un aspecto significativo que pone de manifiesto esta disparidad de respuestas entre ambos colectivos es la percepción que los profesionales tienen de las víctimas. Entre los miembros del primer grupo son habituales expresiones que revelan una frustración con relación al comportamiento de las víctimas e incluso juicios culpabilizadores respecto a ellas, mientras que los miembros del segundo grupo, desde una posición esencialmente externa al sistema de justicia, muestran una visión muy identificada con la de las propias víctimas. Las críticas a la actuación de los jueces y los funcionarios son, en algunos

casos, muy explícitas: *«En los juzgados se oyen comentarios muy racistas. Todo el tema de la exclusión social lo llevan fatal. De entrada ya les explican las cosas y los derechos como si ellas fueran culpables»*, o *«Cuando una mujer ha venido cinco veces y son incapaces de entender que hay una dependencia emocional»*.

La actitud culpabilizadora hacia las víctimas que se ha podido constatar en algunos profesionales «internos», tanto con sus propias manifestaciones como mediante la visión «externa» de los técnicos de atención a las víctimas, sintoniza con los resultados del estudio de Cubells y Calsamiglia (2018) en lo que referente a la culpabilización y la victimización que el sistema de justicia produce en las víctimas cuando estas no responden a las expectativas que el sistema tiene sobre ellas, y ello se corresponde con lo que los estudios victimológicos vienen revelando reiteradamente sobre la respuesta de la sociedad y, en concreto, del sistema de justicia cuando las víctimas no concuerdan con el perfil de víctima ideal. De todos modos, deben tenerse en cuenta también otros aspectos a la hora de valorar el desajuste entre la realidad de las víctimas y las expectativas del sistema.

Es digno de destacar que el sentimiento que más aparece en las entrevistas a los profesionales es la impotencia, y a ella se asocia en una gran medida la frustración, que está relacionada con lo que los profesionales ven como una inadecuación sustancial entre las expectativas y la capacidad que tiene el sistema para darles respuesta. En este sentido, resultan significativas algunas respuestas que manifiestan que los juzgados no son el lugar indicado para poder escuchar a las víctimas, que necesitan expresar muchos aspectos de su historia que no tienen relación con los hechos que se han de enjuiciar y ellos deben limitarse a los hechos delictivos. O la sensación de que no pueden resolver el fondo del problema: *«Conseguimos evitar que las cosas vayan a peor, pero no resolvemos el problema. Después de pasar por aquí, sus mentes no han cambiado. Me refiero tanto a las de los agresores como a las de las víctimas»* (letrado de la Administración de Justicia). Asimismo, en algunas respuestas de los informantes se confirma una actitud de distanciamiento respecto a las víctimas e incluso un cierto «egocentrismo judicial» (por ejemplo, *«has trabajado el caso y ella te retira la denuncia»*, juez) o una voluntad de

marcar una diferencia que se puede interpretar como la expresión de una concepción sobre el rol, la situación o el estatus («*No están en el mismo plano de razonamiento que tú; tú ves las cosas muy claras*», juez). De todos modos, no se han hallado elementos que permitan confirmar si esta actitud tiene relación con unos valores determinados respecto al género o a la violencia de género o a una falta de «perspectiva de género» (a la que aluden estudios como el de Cubells y Casalmiglia, 2018, ya mencionado), puesto que pueden ser actitudes también mantenidas respecto a víctimas de otros tipos de delitos.

En cuanto a la forma como se da respuesta a los derechos de las víctimas, los profesionales entrevistados coinciden, en general, en que son informadas de sus derechos, aunque no de todos en igual medida. Así pues, existen indicios de que a las víctimas no siempre se las informa del derecho a participar en el proceso penal sin necesidad de mostrarse parte, del derecho a ser acompañada por una persona elegida libremente o del derecho a declarar sin la presencia del acusado. El hecho de que estos derechos los haya introducido la Ley 4/2015, del Estatuto de la Víctima del Delito, apunta a un desconocimiento de esta norma por parte de los profesionales. Esto se ve confirmado por el hecho de que, respecto a la evaluación de las necesidades de protección de las víctimas, el desconocimiento es generalizado. A pesar de todo, un aspecto clave en cuanto al derecho a la información es de tipo cualitativo, respecto a la forma de informar a la víctima. Existen numerosos indicios de que, en muchas ocasiones, a las víctimas se las informa de un modo burocratizado, con una lectura rápida de normas legales que ellas, a veces, no pueden asimilar. Con todo, no debemos olvidar que la implantación de la asistencia jurídica gratuita a favor de las víctimas permite que sea el abogado quien pueda informar con calidad, lo que significa que, en buena parte, el sistema deja en manos de los abogados el efectivo cumplimiento de este derecho, y que, por lo tanto, la satisfacción de la víctima depende de la forma como su abogado haya cumplido con su función.

Respecto a cómo se respetan los derechos de las víctimas en el modo de llevar a cabo las actuaciones, en algunos aspectos son visibles las mejoras que se han producido en los últimos años, básicamente en las salas separadas para víctimas que impiden el contacto con el acusado y en la colocación de biombos

o pantallas de protección en el acto del juicio oral, de modo que se han superado en gran medida las inercias, e incluso las reticencias, que hasta hace poco lo habían impedido.

Igualmente, ha podido constatarse mediante las respuestas de los profesionales que existen serias deficiencias, como la falta de espacios de espera adecuados y provistos con los servicios necesarios para pasar horas en ellos, o que, en general, no se tiene en cuenta la posibilidad de que la víctima declare desde otra sala mediante el uso de tecnologías de la comunicación, como la videoconferencia.

Las respuestas de algunos profesionales evidencian carencias en los medios de apoyo en la Administración de Justicia; por ejemplo, los jueces han lamentado que no se hayan desplegado las UVFI, a pesar de las previsiones oficiales existentes en este sentido, y que no haya suficiente psicólogos.

Las respuestas de los profesionales han puesto de relieve que, en general, el conocimiento de la justicia restaurativa y de los procedimientos extrajudiciales es limitado y, en cuanto a su aplicabilidad a los casos de que se ocupan los JVM, muchas respuestas no pasan de constatar la prohibición legal de la mediación en la violencia de género, y buena parte de ellas expresan desconfianza. Varias respuestas dejan constancia de que la negociación y los acuerdos extrajudiciales son una práctica habitual y, en ocasiones, esta práctica incluso es juzgada de manera negativa o es confundida con la mediación (*«cada día median aquí, con la denuncia se merca dea (...) es un paripé, no hay verdaderamente arrepentimiento»*, juez). El reconocimiento de la existencia de estas prácticas se evidencia en el momento en que se les pregunta por el tratamiento que reciben los casos de violencia mutua, sin que los profesionales tengan en cuenta que un proceso restaurativo pudiera ser procedente en estos casos, cuya mayor parte no reciben ninguna respuesta por parte del sistema. Es digno de mención el hecho de que, en general, los técnicos del servicio de atención sean más favorables a la justicia restaurativa que los funcionarios judiciales; en este punto puede apreciarse una contradicción entre el hecho de considerar que el proceso judicial no es el espacio adecuado para escuchar a las víctimas y la no disposición a aceptar

otros procedimientos que puedan dar respuesta a esta necesidad, salvo que se entienda que realmente creen que la respuesta debería basarse en una atención social y psicológica centrada en la víctima, como apunta algún informante, o en procedimientos judiciales civiles. Los técnicos de atención se muestran más interesados en las vías extrajudiciales que permiten tratar aspectos propios de la relación y de los hijos comunes.

## **6.2 Respuestas de las víctimas**

En general, en las respuestas de las víctimas se aprecia un impacto emocional intenso generado por la violencia, al tiempo que se observa que, por lo común, la evolución de su estado emocional tiende a mejorar. Algunos datos indican que el sistema de justicia penal puede contribuir en cierto modo a esta mejora, aunque esencialmente la evolución positiva es atribuible a la intervención profesional psicológica, al alejamiento del agresor, al paso del tiempo y a los efectos del entorno. El análisis del contenido de las entrevistas permite reconocer dos pautas de respuesta por parte de las víctimas: un grupo de ellas muestra una visión positiva de su experiencia con el sistema judicial y el otro ofrece una visión negativa. En general, las personas satisfechas lo están con la atención recibida tanto en la fase de instrucción como en el juicio oral, al igual que las informantes que se han mostrado insatisfechas. Ante la diversidad de respuesta, hemos buscado qué factores pueden explicar por qué unas víctimas quedan satisfechas y otras, no, lo que permite extraer varias conclusiones.

En primer lugar, la forma como llevan a cabo su actuación los profesionales puede ser decisiva con relación al impacto que el proceso judicial produce en la víctima. En este sentido resultan significativas las respuestas que hacen mucho hincapié en aspectos positivos o en aspectos negativos de la práctica profesional, los comentarios, el hecho de dejar escuchar, y toma una muy destacable trascendencia el apoyo de los abogados, que puede aportar valor, pero que también puede incrementar el sentimiento de abandono o impotencia de la víctima. En este sentido, algunas de las respuestas de las informantes permiten confirmar los hallazgos de otros estudios (Gover *et al.*, 2007) que han destacado la relevancia que para las víctimas tiene la experiencia del trato recibido por los profesionales como una cuestión de buena o mala suerte: «*me*

*tocó un juez maravilloso*», por una parte, o *«depende de con quién te encuentras»*, por otra.

En segundo lugar, algunos factores relacionados con el caso ponen las cosas más difíciles para las víctimas, como el hecho de tener hijos en común con el acusado y que los hijos también hayan sido víctimas de maltrato por parte del mismo acusado, lo que evidencia las dificultades que el sistema de justicia penal encuentra para responder a las necesidades de las víctimas, que aumentan cuanto más grave y complejo es el conflicto personal subyacente al hecho delictivo.

En tercer lugar, ha podido observarse que la sentencia condenatoria tiene capacidad de contribuir al bienestar emocional de las víctimas. El beneficio que puede aportar la condena puede estar relacionado con varios aspectos: por un lado permite a las personas afectadas por la violencia cerrar el proceso psíquico vivido como consecuencia de la denuncia y del proceso judicial; por otro, les permite consolidar el alejamiento del acusado de sus vidas y superar el miedo a tener que encontrárselo en el juicio o que pueda intimidarlas o hacerles daño. Más allá de estos aspectos beneficiosos, resulta difícil valorar de qué manera el castigo del maltratador puede contribuir al bienestar de las víctimas, ya que en la mayor parte de los casos examinados no se han impuesto penas graves de prisión y, además, en buena medida, las víctimas muestran sentimientos ambivalentes, con quejas de que la sentencia debería haber sido más grave y, a la vez, el deseo de que el maltratador no sea encarcelado, deseo que puede estar relacionado con el sentimiento de culpa.

A pesar de todo, deben tenerse en cuenta también los casos que muestran una disonancia entre varios aspectos de la experiencia vivida por las víctimas. Como muestra, una víctima muy satisfecha con los servicios de apoyo, sin los cuales dice que se habría vuelto loca o estaría muerta, ha sentido, por el contrario, una gran frustración con la sentencia, que no ha impedido que el agresor siga libre y la amenace, mientras que ella tiene que esconderse y sufre insomnio y ansiedad. En este punto aparece una vez más el problema de cuándo el sistema no permite satisfacer las expectativas de las víctimas y la dificultad de valorar hasta qué punto es consecuencia de un error o un mal

funcionamiento o de una incongruencia entre las expectativas y las limitaciones derivadas de las reglas propias del proceso judicial.

Más allá de las diferentes experiencias de las víctimas entrevistadas, se han confirmado los problemas existentes respecto a la forma como se responde a sus necesidades y se las protege. En este sentido, cabe destacar cómo viven las víctimas el hecho de estar protegidas en salas separadas para evitar el contacto con el acusado. Aunque esta medida, en general, logra el objetivo de evitar el contacto, la forma como se lleva a cabo genera en las víctimas la sensación de que son ellas quienes están privadas de libertad, mientras que los acusados pueden moverse libremente. Estas sensaciones se agravan por las condiciones en muchos casos deficientes de las salas de espera y por el excesivo tiempo que tienen que esperar, a menudo con el problema añadido de que lo harán acompañadas de sus hijos pequeños porque no tienen con quién dejarlos.

También son destacables las evidencias que muestran el impacto negativo que la estructura del proceso penal tiene sobre muchas víctimas, que se sienten despreciadas, cuestionadas o culpabilizadas por los interrogatorios o por otros aspectos del proceso, como la desigualdad de su posición procesal respecto a la del acusado: «¿por qué él va a escuchar todo y yo no?», comentó una víctima refiriéndose a su vivencia del juicio oral.

Las informantes han ofrecido una visión de la práctica judicial alejada en varios aspectos de la que han dado la mayor parte de los jueces, fiscales y otros funcionarios respecto a ciertas deficiencias de funcionamiento, como la forma en que son informadas de sus derechos.

Un último aspecto a destacar es que la mayor parte de las víctimas manifiestan no haber recibido ninguna indemnización del agresor. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que la mayoría no la habían solicitado. Este comportamiento no resulta sorprendente si tenemos en cuenta lo que muestran otros estudios victimológicos, en los que se hace manifiesto que, en muchos casos, recibir una compensación económica no es un objetivo relevante para las víctimas. En la muestra aquí examinada, se han encontrado incluso expresiones

significativas de una actitud de rechazo hacia la indemnización como consecuencia de la voluntad de desvinculación del agresor («*no quiero nada de él*»).

### **6.3 Valoración global**

Las visiones de los profesionales y de las víctimas son diferentes, como cabía esperar, y, en algunos aspectos, muy divergentes, aunque, en buena medida, complementarias y permiten obtener una visión general y contrastada de la compleja realidad del funcionamiento del sistema. Los problemas detectados y el sentimiento de impotencia, muy extendido entre los profesionales, tienen que ver, en parte, con una limitación intrínseca al sistema de justicia penal en cuanto a dar respuesta a las necesidades de las víctimas y, por lo tanto reflejan una «impotencia sistémica». La impotencia es la expresión de frustraciones relacionadas en gran medida con unas expectativas elevadas que la sociedad ha puesto en la respuesta penal a una forma de violencia que está vinculada con conflictos por cuya complejidad resultan inalcanzables con las herramientas propias del sistema judicial, especialmente en el ámbito penal. Estas expectativas, transmitidas a las víctimas, producen frustraciones que se expresan en frases como «*Y después te dicen que denuncies*», reproducida por uno de los técnicos entrevistados. Se confirma la observación hecha por Larrauri (2005) cuando advertía que las víctimas querrían una respuesta que el sistema no puede proporcionarles. En igual sentido podemos interpretar la visión de los profesionales al afirmar que el proceso judicial no es un espacio adecuado para que las víctimas hallen lo que esperan.

Sin embargo, otra parte de las deficiencias y de la problemática detectadas guarda relación con defectos de funcionamiento del sistema, mala praxis y aspectos claramente mejorables. Una cuestión clave en este sentido es la necesidad de las víctimas de ser escuchadas. Aunque el proceso judicial no sea el espacio más adecuado para cubrir tal necesidad, puesto que esa no es su finalidad principal, una buena práctica profesional puede hacer sentir a las víctimas que tienen voz en el procedimiento, y así contribuir a producir beneficios en términos de justicia procedimental, tal como revelan los estudios que han destacado la importancia del elemento *voice* para generar un

sentimiento de justicia en las víctimas (Laxminarayan y Pemberton, 2014; Gover *et al.*, 2007). La importancia de sentirse escuchadas ha sido expresada en nuestro estudio por las víctimas y también por los técnicos de atención a la víctima, así como se han encontrado indicios sólidos del malestar que les provoca el sentimiento de no haber sido escuchadas o comprendidas. El impacto negativo sobre las víctimas guarda relación directa con aspectos que son susceptibles de cambios de actitud, mejora en la formación de profesionales, o asignación y mejor gestión de recursos. Estos tres aspectos han aparecido en varias entrevistas, como lo referente a los problemas de los tiempos de espera, la no utilización de la declaración por videoconferencia, los espacios reservados como salas de espera para las víctimas o las deficiencias en el trato y la asistencia dados por algunos abogados.

Muchas de las apreciaciones de los distintos profesionales hacen referencia a aspectos relacionados con el tiempo. El tiempo excesivo que duran los procedimientos es reconocido por todos los actores como un problema. Lo más importante es, en cualquier caso, comprender los efectos que esto produce sobre las víctimas. La dilación y la imprevisibilidad afectan a su capacidad de control y les impide cerrar la cuestión, ya que mientras están pendientes de declarar en el juicio no pueden olvidarse de los hechos. Las víctimas viven también muy negativamente la necesidad de repetir las declaraciones al cabo de mucho tiempo. Otro problema relacionado es la desmesurada cantidad de tiempo que a menudo las víctimas se ven obligadas a pasar en las salas de espera de los juzgados, con el agravante de tener que permanecer en dependencias que en ocasiones son pequeñas, no tienen condiciones adecuadas de ventilación, carecen de servicios como bebida o comida, y que han de estar acompañadas por sus hijos pequeños, que no saben con quién dejar.

Mediante las respuestas de los diversos colectivos entrevistados se ha podido constatar la importancia que tiene el hecho de que las víctimas a menudo se sienten culpabilizadas. Los técnicos ratifican esta impresión, descrita también directamente por varias víctimas y que concuerda con algunas expresiones de los profesionales del sistema de justicia que muestran que entre algunos funcionarios tiene cierta raigambre una actitud culpabilizadora, cuya

manifestación en diversas expresiones se añade a los problemas de autoestima, de dependencia emocional y el sentimiento de culpa propios de las personas que han sufrido experiencias de violencia y, por tanto, agrava su situación emocional e interfiere negativamente en su capacidad de recuperación.

Los efectos comentados corresponden a los síntomas de la victimización secundaria, detectados en otros estudios, según los cuales la defraudación de las expectativas de las víctimas respecto al proceso judicial y el hecho de que sientan cuestionada su credibilidad tienen efectos particularmente negativos sobre ellas, y la dilación del procedimiento es causa de estrés psicológico (Orth, 2002). Como es frecuente en otros estudios victimológicos, en las respuestas de las víctimas y de los técnicos de atención se ha podido comprobar que la actuación de los jueces y otros funcionarios tiene un impacto sobre las víctimas, que viven los interrogatorios como una experiencia dolorosa porque entienden que no son creídas y son sospechosas de mentir. La presunción de inocencia, elemento esencial del proceso penal, tiene un impacto nocivo para las víctimas cuando la viven como una presunción de incredulidad e incluso de culpa que se añade a su experiencia traumática, lo que no quita que se puedan desarrollar prácticas que eviten o al menos limiten tal impacto, en la forma de conducir los interrogatorios y mediante una atención cuidadosa que tenga en cuenta este riesgo por parte de los profesionales, especialmente de los abogados y los técnicos del servicio de acompañamiento.

Entre los aspectos positivos destacables, está el hecho de que las respuestas de todos los grupos de personas entrevistadas han permitido constatar los efectos benefactores que el servicio de acompañamiento tiene para las víctimas, puesto que reduce los sentimientos de soledad y desamparo.

Sin embargo, existen bastantes datos que evidencian las deficiencias en los servicios de interpretación, especialmente en lo tocante a las garantías de calidad, lo que confirma los resultados aparecidos en estudios anteriores sobre víctimas en general (Tamarit y Villacampa, 2018), y, por lo tanto, todo indica que no se trata de un problema que afecta solo a las víctimas de violencia de género, si bien hay que tener en cuenta, en este tipo de delincuencia, el

elevado número de víctimas de otras nacionalidades con barreras lingüísticas que incrementan el riesgo de victimización secundaria.

Finalmente, la información aportada por los informantes de ambas muestras nos ha permitido observar aspectos coincidentes en cuanto a las características de las víctimas y de los denunciados. Aparte de las propias de las víctimas, que hemos ido señalando, llama la atención la existencia de un perfil determinado en cuanto a los denunciados y a las pautas de relación violenta, que se puede describir a partir de la segunda muestra (M2). Sobre los denunciados destaca en primer lugar el consumo abusivo de alcohol (presente, en las entrevistas a las víctimas, en la totalidad de casos) y en segundo término factores como comportamientos controladores, celosos o obsesivos y actitudes de dominación. En relación con la violencia, en casi todos los casos se ha observado una transición desde las formas de violencia psíquica y amenazas a las manifestaciones de violencia física, unas veces de modo habitual y otras ocasionalmente, y, en algunos casos, la aparición de la violencia física es lo que ha provocado en la mujer la decisión de denunciar el hecho. Cabe destacar también que frecuentemente el tener hijos se encuentra entre los motivos o razones que las han llevado a denunciar los hechos. Entre los primeros indicios de violencia de naturaleza psicológica se encuentran: amenazas de hacer daño, acoso continuado a través del móvil, explosiones de celos, insultos, vejaciones, burlas sobre la apariencia física, cierre de armarios con llave o no dejarlas salir de casa.

Las principales limitaciones de este estudio derivan de la vía de acceso a la muestra, especialmente respecto a la de víctimas (M2), puesto que el hecho de que una parte significativa de la muestra haya sido contactada a través de las OAVD o los SIAD, y aunque muchas hayan rechazado participar, puede suponer un sesgo cuya consecuencia sea cierta sobrerrepresentación de las personas que hayan tenido una buena recuperación psicológica y que tengan una visión positiva de su experiencia, particularmente en cuanto al servicio recibido por parte de los equipos de atención.

## 7. Conclusiones y propuestas

- I. El estudio ha revelado que el sistema de justicia penal es capaz de dar una respuesta limitada a las necesidades de las víctimas de violencia género. Asimismo, ha permitido constatar las dificultades existentes para cubrir estas necesidades de un modo satisfactorio, en parte por limitaciones intrínsecas a la justicia penal y en parte por carencias y deficiencias de funcionamiento que podrían corregirse. Estas deficiencias y los casos de mala praxis dificultan que las víctimas puedan superar el impacto emocional que causa la violencia y, además, provocan victimización secundaria. En cuanto a los derechos de las víctimas se han constatado varias deficiencias en la forma como se cumplen las previsiones legales. Si bien, por un lado, se han logrado importantes avances en la aplicación de la LO 1/2004, de violencia de género, se da un bajo nivel bajo de cumplimiento de los derechos que establece la Ley 4/2015, del Estatuto de la Víctima del Delito, e incluso un amplio desconocimiento por parte de muchos profesionales.
- II. La prevención y la reducción de la victimización secundaria dependen en gran medida del modo como realizan su actividad los profesionales. Este es un aspecto clave en el que se produce una gran diversidad de actitudes en los diversos actores, y el hecho de que los derechos y los intereses de las víctimas estén condicionados a las actitudes individuales de los profesionales que deben cumplir con un servicio público afecta al principio de igualdad ante la ley y es un problema del sistema. Existen evidencias de que una actitud y un comportamiento de los profesionales que permitan a las víctimas sentirse escuchadas y ser tratadas con respeto puede contribuir a mejorar su bienestar. Por ello es necesario que las instituciones y los propios profesionales realicen esfuerzos para mejorar la formación y la sensibilización relacionada con el conocimiento de la victimización y sus efectos y con los derechos de las víctimas.
- III. El apoyo a las víctimas a través de los equipos de atención y el tratamiento psicológico producen beneficios muy relevantes a las

víctimas. Las instituciones deben hacer cuanto sea posible para facilitar la accesibilidad a estos servicios, a fin de que todas las víctimas que lo deseen puedan beneficiarse de ellos. La asistencia jurídica se ha mostrado también como un aspecto fundamental para garantizar un apoyo adecuado a las víctimas, aunque se han detectado carencias importantes en la forma como la llevan a cabo algunos profesionales. Por esto es necesario que las instituciones y, especialmente, los colegios de abogados, consideren como una prioridad mejorar la formación especializada a los profesionales que tengan que llevar a cabo la asistencia jurídica a estas víctimas.

- IV. El derecho de información es un elemento fundamental para reforzar el sentimiento de seguridad en las víctimas. Por este motivo es necesario llevar a cabo mejoras en la forma como les es proveída la información sobre sus derechos, de modo que se evite la forma burocrática como a veces se cumple con la obligación legal de informar.
- V. La duración desmesurada de los procedimientos es en muchos casos un problema grave para las víctimas, que interfiere en la evolución de su estado emocional y en la superación postraumática. Es preciso, por tanto, reformar el funcionamiento de las oficinas judiciales a fin de conseguir una mayor celeridad en la instrucción de los procedimientos ordinarios en los JVM. Asimismo, se constata que los juicios rápidos no son la forma más idónea para permitir una adecuación de la respuesta judicial a la evolución emocional de las víctimas.
- VI. Las salas reservadas a víctimas en las dependencias judiciales presentan, en muchos juzgados, carencias que hacen necesarias reformas para reducir el impacto que la espera causa con frecuencia en las víctimas cuando tienen que asistir a declaraciones. Además, hay que tener en cuenta también la previsión de medios para atender las necesidades de los niños que han de ir a los juzgados con sus madres cuando estas deben prestar declaración.

- VII. Los jueces, fiscales y otros funcionarios judiciales tiene que adoptar las medidas necesarias para hacer efectivo el derecho de las víctimas que son llamadas como testigos de poder declarar sin estar presentes en la sala de vistas, mediante las adecuadas tecnologías de la comunicación, de acuerdo con lo que prevé el art. 25.2 b) de la Ley 4/2015. Aunque se ha habido relevantes progresos en la colocación de mamparas o medios que actúen como barrera física entre la persona que presta testimonio y el acusado, en general queda pendiente la aplicación práctica de dicha medida de protección, que puede resultar más efectiva para la seguridad y el bienestar de la persona que declara y, por tanto, también como garantía de que pueda aportar el mayor número de hechos relevantes como prueba. En este sentido es recomendable que, en la fase de juicio oral, las víctimas puedan prestar declaración, si así lo desean, en dependencias de los servicios de atención o de apoyo mediante videoconferencia, haciendo uso de los medios ya existentes y que, en los casos en que se carezca de estos medios, las instituciones competentes hagan las dotaciones de recursos materiales adecuados. También está pendiente de aplicación efectiva la previsión legal del art. 25.1 b) de la Ley 4/2015 con el fin de que, en la fase de investigación, se reciba declaración a las víctimas por parte de profesionales con una formación especial a fin de evitar o reducir que la diligencia pueda causarles perjuicios. En una próxima reforma legislativa sería también necesario considerar la posibilidad de dar validez a la prueba anticipada, de modo que el juez o el tribunal puedan declarar innecesaria la repetición de la declaración de la víctima en el juicio oral, medida de protección hasta ahora limitada legalmente a las víctimas menores de edad o con discapacidad necesitadas de protección.
- VIII. Existe un preocupante desconocimiento por parte de numerosos profesionales de muchos de los derechos que establece la Ley 4/2015, del estatuto jurídico de la víctima. Es especialmente remarcable la falta de aplicación de las previsiones sobre la evaluación de las necesidades especiales de protección de las víctimas. Para poder dar cumplimiento a este mecanismo, esencial para dar contenido al principio de

individualización derivado de la Directiva europea 2012/29, hay que invertir esfuerzos en la formación y sensibilización de los jueces y demás profesionales de la justicia.

IX. Los resultados del estudio proporcionan un apoyo empírico a algunas de las medidas propuestas en el marco del Pacto de Estado contra la Violencia de Género, y en este sentido cabe subrayar la importancia de las siguientes recomendaciones:

- Reforzar la formación victimológica de los jueces penales que deban enjuiciar casos de violencia (eje 2, 122).
- Adecuación de los JVM y de los juzgados de lo penal con dependencias que impidan la confrontación entre víctimas y acusados, y dotación de medios audiovisuales que permitan la repetición de declaraciones (eje 3, 132).
- Dotar de recursos a los equipos psicosociales para que los juzgados puedan disponer de informes sin dilaciones (eje 3, 134).
- Mejorar la formación de los abogados especializados (eje 3, 135).

## 8. Referencias bibliográficas

- Bennett, L., Goodman, L., y Dutton, M. A. (1999). «Systemic obstacles to the criminal prosecution of a battering partner». *Journal of Interpersonal Violence*, 14, pp. 761-772.
- Blay, E. (2013). «¿Voy o no voy? El recurso a la policía en el caso de la violencia de género: perspectiva de las víctimas». *Estudios Penales y Criminológicos*, 33, pp. 369-400.
- Consejo General del Poder Judicial (2018). Datos sobre actividad judicial de 2018: <http://www.poderjudicial.es/cgpi/es/Temas/Violencia-domestica-y-de-genero/Actividad-del-Observatorio/Datos-estadisticos/La-violencia-sobre-la-mujer-en-la-estadistica-judicial---Anual-2018>
- Cook, D., Burton, M., Robinson, A., y Vallely, C. (2004). *Evaluation of Specialist Domestic Violence Courts / Fast Track Systems*, CPS, Criminal Justice System Race Unit (UK). Commissioned by the Crown Prosecution Service and the Department for Constitutional Affairs.
- Cremades López de Teruel, F. J. (2017). «¿Hacia una mutación de los juzgados de violencia sobre la mujer? De la violencia de género a un género de violencia». *Diario La Ley*, 9003. ISSN: 1989-6913.
- Cubells, J., y Calsamiglia, A. (2018). «Do we see Victims' Agency? Criminal Justice and Gender Violence in Spain». *Critical Criminology*, 26, pp. 107-127. DOI: <https://doi.org/10.1007/s10612-017-9379-2>.
- García-Jiménez, M., Cala-Carrillo, M. J., y Trigo, M. E. (2019). «Predicting disengagement from judicial proceedings by female victims of intimate partner violence in Spain: A systematic replication with prospective data». *Violence Against Women*. DOI: <https://doi.org/10.1177/1077801219882502>.
- González-Méndez, R., y Santana-Hernández, J. D. (2012). «Professional Opinions on Violence Against Women and Femicide in Spain».

*Homicide Studies*, 16 (1), pp. 41-59. DOI: <https://doi.org/10.1177/1088767911428959>.

Gover, A. R., Brank, A. M., y MacDonald, J. M. (2007). «A Specialized Domestic Violence Court in South Carolina: An Example of Procedural Justice for Victims and Defendants». *Violence Against Women*, 13, 6, pp. 603-626. DOI: <https://doi.org/10.1177/1077801207301553>.

Hare, S. C. (2010). «Intimate partner violence: Victims' opinions about going to trial». *Family Violence*, 25, pp. 765-776. DOI: <https://doi.org/10.1007/s10896-010-9334-4>.

Laliga Mollá, M., y Bonilla Campos, A. (2015). «Políticas públicas en el tratamiento de la violencia de género: una aproximación crítica a la eficacia de las herramientas jurídicas y alternativas». *Journal of Feminist Gender and Women Studies*, 1, pp. 41-51.

Larrauri, E. (2005). «¿Se debe proteger a una mujer contra su voluntad?». *Cuadernos Penales José María Lidón*, 2, pp. 157-181.

Laxminarayan, M. (2012). «Procedural justice and psychological effects of criminal proceedings: The moderating effect of offense type». *Social Justice Research*, 25, pp. 390-405.

Laxminarayan, M., y Pemberton, A. (2014). «The interaction of criminal procedure and outcome». *International Journal of Law and Psychiatry*, 37 (6), pp. 564-571.

Lemon, N. K. D. (2006). «Access to justice: Can domestic violence courts better address the needs of non-English speaking victims of domestic violence?». *Berkeley Journal of Gender, Law, and Justice*, 21, pp. 38-58.

López-Ossorio, J. J., Carbajosa, P., Cerezo-Domínguez, A. I., González-Álvarez, J. L., Loinaz, I., y Muñoz-Vicente, J. M. (2018). «Taxonomía de los homicidios de mujeres en las relaciones de pareja». *Psychosocial Intervention*, 27 (2), pp. 95-104.

- Orth, U. (2002). «Secondary Victimization of Crime Victims by Criminal Proceedings». *Social Justice Research*, 15 (4), pp. 313-325.
- Saxton, M. D., Olszowy, L., MacGregor, J. C., MacQuarrie, B. J., y Wathen, C. N. (2018). «Experiences of Intimate Partner Violence Victims With Police and the Justice System in Canada». *Journal of Interpersonal Violence* (primera publicación, 14 de febrero de 2018). DOI: <https://doi.org/10.1177/0886260518758330>.
- Tamarit, J., Villacampa, C., y Filella, G. (2010). «Secondary Victimization and Victim Assistance». *European Journal of Crime, Criminal Law and Criminal Justice*, 18 (3), pp. 281-298.
- Tamarit, J., y Hernández-Hidalgo, P. (2018). «Victims of child sexual abuse: understanding their need for justice». *International Journal of Law, Crime and Justice*, 54, pp. 11-20. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijlcj.2018.06.003>.
- Tamarit, J., y Villacampa, C. (2018): «Vociare – National report: Spain», capítulo referido a España: [https://victimsupport.eu/activeapp/wp-content/uploads/2019/08/VOCIARE\\_National\\_Report\\_Spain\\_interactive.pdf](https://victimsupport.eu/activeapp/wp-content/uploads/2019/08/VOCIARE_National_Report_Spain_interactive.pdf).
- Taylor-Dunn, H. (2016). «The impact of victim advocacy on the prosecution of domestic violence offences: Lessons from a Realistic Evaluation». *Criminology & Criminal Justice*, 16 (1), pp. 21-39. DOI: <https://doi.org/10.1177/1748895815599581>.
- Tutty, L., Wyllie, K., Abbott, P., Mackenzie, J., Ursel, E. J., Director, R. N., y Koshan, J. M. (2008). «The justice response to domestic violence: A literature review». *RESOLVE*. The Albert Law Foundation.
- Weisz, A. N. (2002). «Prosecution of batterers: Views of African American battered women». *Violence and Victims*, 17 (1), pp. 19-34.

## 9. Anexos

### Anexo 1. Guion de entrevistas a profesionales

Desde la Universitat Oberta de Catalunya, estamos llevando a cabo un estudio sobre el funcionamiento de la justicia penal respecto a las víctimas de violencia de género, por encargo del Departamento de Justicia de la Generalitat. Nuestro objetivo es evaluar de qué manera el sistema de justicia penal está dando respuesta a las necesidades de las víctimas de VdG. Para ello, estamos entrevistando a los profesionales judiciales implicados y a las víctimas.

La entrevista será semiestructurada para poder valorar y recoger todo con calidad y que no se nos pase nada importante.

Antes de comenzar, le informamos de que estas sesiones las solemos grabar en audio, para no estar todo el tiempo que dura la entrevista tomando notas. De todo lo que se diga aquí, luego se sacará un resumen de ideas, sin registrar quién ha dicho cada cosa, por lo tanto, puede estar tranquilo/a ya que la confidencialidad está totalmente asegurada. Para proceder necesitaríamos que leyera este documento y diese tu consentimiento.

#### 1. PERFIL PROFESIONAL Y PUESTO DE TRABAJO

##### 1.1. Puesto de trabajo

- 1 = Juez/jueza
- 2 = Letrado de la Administración de Justicia
- 3 = Fiscal
- 4 = Técnico de asistencia a víctimas
- 5 = Otro funcionario de la Administración de Justicia
- 6 = Abogado/a

1.2. Antigüedad en su rol profesional: \_\_\_\_\_

1.3. Antigüedad en su actual destino: \_\_\_\_\_

1.4. Funciones que realiza en el puesto de trabajo

1.5. ¿Suele tener contacto directo con las víctimas? \_\_\_\_\_

1.6. ¿En qué fase o fases del proceso judicial las atiende o tiene más trato con ellas?

- 1 = Denuncia
- 2 = Orden de protección
- 3 = Diligencias judiciales o vistas en fase de instrucción
- 4 = Asistencia social integral (servicio de alojamiento, servicio de recuperación, servicio de acompañamiento, asistencia en las oficinas de atención a la víctima)



## NECESIDADES

4.1. ¿Cuáles cree que son las principales necesidades de las víctimas a lo largo del proceso?

4.2. ¿Se da satisfacción realmente a estas necesidades?

Sí      No

Del 1 al 10 \_\_\_\_\_

4.3. ¿Qué cree que podría ayudar a un mayor cumplimiento de esas necesidades?

4.4. El Estatuto de la Víctima prevé que hay que hacer evaluación de las medidas de protección de las víctimas para evitar la victimización secundaria en el proceso penal (por ejemplo, si debe tomarse declaración sin contacto visual, desde otra sala) ¿Se está haciendo esta evaluación? Si es que sí, ¿cómo?

## DERECHOS

4.5. Nivel de cumplimiento de los derechos de las víctimas de VdG

	Sí	No	1-10
<b>En qué medida cree que las víctimas...</b>			
¿Han sido informadas sobre el proceso de denuncia, cuáles serían los siguientes pasos, y/o sobre sus derechos? (D1)			
¿Conocen el derecho a solicitar una orden de protección? (D2)			
¿Se protegen sus datos personales y los de sus familiares? (D3)			
¿Reciben asesoramiento sobre las acciones que pueden emprender y sobre sus derechos? (D4)			
¿Conocen los servicios a los que pueden dirigirse? (D5)			
¿Reciben asesoramiento jurídico gratuito? (D6)			
¿Saben que tienen la opción de solicitar un abogado de oficio para mostrarse parte en el procedimiento? (D7)			
¿Saben que pueden participar activamente en el proceso judicial sin necesidad de mostrarse parte (p. ej., conocer todas las resoluciones que se dicten)? (D8)			
¿Saben que tienen la opción de ser oídas sin estar presentes en la sala de vistas, por ejemplo, mediante el uso de las nuevas tecnologías? (D9)			
¿Saben que tienen derecho a ejercer alguna acción civil, como, por ejemplo, pedir indemnización por perjuicios materiales y morales y solicitar responsabilidad al denunciado por los daños físicos, psicológicos y morales? (D10)			

¿Saben que tienen la opción de recibir el servicio de acompañamiento para asistir a juicio o a comparecencias en el juzgado? (D11)			
¿Saben que tienen el derecho a ser acompañadas por una persona de su elección? (D12)			

4.6. ¿Qué tratamiento se está dando a las víctimas extranjeras? ¿Funcionan adecuadamente los servicios de traducción e interpretación?

4.7. ¿Qué tratamiento se está dando actualmente a los casos de violencia mutua? ¿Cree que la respuesta es adecuada? Si no, ¿qué cree que debería hacerse?

4.8. ¿Qué respuesta se da a las víctimas con necesidades especiales, por ejemplo, en caso de que tengan alguna discapacidad psíquica, cognitiva o sensorial?

## 5. VICTIMIZACIÓN SECUNDARIA

5.1. ¿Cree que el contacto con la Administración de Justicia causa daño a las víctimas?

5.2. Si es así, ¿qué aspectos resultan más dañinos para ellas?

5.3. ¿Estos daños podrían ser evitados? ¿Cómo?

## 6. POSIBLES MEJORAS DEL SISTEMA

6.1. ¿Cree que hay margen de mejora en las diferentes fases del proceso judicial, empezando por la denuncia y acabando por la sentencia? Sí No

¿En qué se podría mejorar?

¿De qué actores dependería la implementación de las mejoras?

6.2. ¿Cree que sería mejor para las víctimas un proceso extrajudicial de justicia restaurativa en vez de un proceso judicial penal (por ejemplo, diálogo entre víctimas y agresor a través de un mediador o un diálogo que incluya a otros miembros de la familia)?

## Anexo 2. Guion de entrevistas a víctimas

Desde la Universitat Oberta de Catalunya, estamos llevando a cabo un proyecto sobre violencia de género. Nuestro objetivo es conocer las experiencias que habéis tenido con la Administración de Justicia en el ámbito penal y cuál es vuestra visión sobre cómo la Administración ha dado respuesta a vuestras necesidades y derechos, y el trato recibido. Al margen del objetivo principal también nos gustaría mucho saber de aspectos más personales y relacionales de pareja, e incluso familiares, porque nos ayuda a entender mejor el fenómeno de la violencia de género y esto nos facilita mucho avanzar para que se planteen intervenciones más eficaces, siempre y cuando a ti te apetezca hablar de ello y te sientas con ganas y fuerzas para hacerlo.

Si te parece bien, primero iniciaremos la entrevista valorando las diferentes fases del proceso judicial y lo haremos de un modo más estructurado y operativo para poder valorar y recoger todo con calidad y que no se nos pase nada importante. Y que una vez recogido todo ello, hablaremos más distendidamente y hasta donde tú quieras de temas más personales, familiares y de relaciones de pareja.

Antes de comenzar, te informamos de que estas sesiones las solemos grabar en audio, para no estar todo el tiempo que dura la entrevista tomando notas. De todo lo que se diga aquí, luego se sacará un resumen de ideas, sin registrar quién ha dicho cada cosa, por lo tanto, puedes estar tranquila, ya que la confidencialidad está totalmente asegurada. Para proceder necesitaríamos que leyeras este documento y dieses tu consentimiento

*[Se le deja un tiempo para que lo lea y lo firme].*

### 1. ASPECTOS SOCIODEMOGRÁFICOS Y RELACIONALES

1.1. Tu edad: \_\_\_\_ Edad del agresor: \_\_\_\_\_

1.2. Situación actual:

- 1 = Casada
- 2 = Separada
- 3 = Divorciada
- 4 = Pareja de hecho
- 5 = Viuda
- 6 = Soltera
- 7 = Otra: \_\_\_\_\_

1.3. Tipo de relación con el agresor en el momento de los hechos

- 1 = Casada
- 2 = Pareja de hecho conviviente
- 3 = Pareja de hecho no conviviente
- 4 = Noviazgo
- 5 = Divorciada o separada
- 6 = Expareja

7 = En proceso de ruptura  
8 = Otra

1.4. ¿Tienes hijos/hijas? Sí (1) No (2) ¿Cuántos? \_\_\_\_\_

¿Qué edad tienen? \_\_\_\_\_

¿Son hijos/hijas que tienes en común con el denunciado? Sí (1) No (2)

1.5. ¿Cuánto duró la relación con el agresor?: \_\_\_\_\_ (meses)

1.6. ¿Aproximadamente, cuándo empezaron los primeros comportamientos violentos (psicológicos, físicos o sexuales) contando desde que empezasteis a salir? Evolución de la aparición de cada uno de los tipos.

1.7. Tu país de nacimiento: \_\_\_\_\_

1.8. País de nacimiento del agresor: \_\_\_\_\_

1.9. ¿Has tenido más parejas previas o posteriores? Sí (1) No (2)

1.10. Si es que sí, ¿se han dado episodios de violencia en estas otras relaciones?

Sí (1) No (2)

## 2. DENUNCIA

2.1. ¿Has interpuesto alguna denuncia contra el agresor? Sí (1) No (2)

2.2. Edad que tenías cuando interpusiste la primera denuncia: \_\_\_\_\_

2.3. ¿Otra persona ha interpuesto una denuncia contra él? Sí (1) No (2)

2.4. ¿Cuáles fueron las razones por las cuales decidiste denunciar?

2.5. ¿La persona que te atendió era mujer u hombre? Mujer (1) Hombre (2)

2.6. En caso de que fuera hombre, ¿crees que hubiese sido mejor para ti que hubiera sido una mujer? Sí (1) No (2) No sé / me es indiferente (3)

2.7. ¿La persona que te atendió te facilitó información sobre el proceso de denuncia, cuáles serían los siguientes pasos y/o tus derechos? Sí (1) No (2)

2.8. ¿Cómo valorarías del 1 al 5 la atención recibida por el profesional que te atendió en el momento de la denuncia?

1	2	3	4	5
Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena

## 3. ORDEN DE PROTECCIÓN

3.1. ¿Te informaron del derecho a solicitar una orden de protección?

Sí (1) No (2) No sé / no me acuerdo (3)

3.2. ¿Solicitaste una orden de protección? Sí (1) No (2)

3.3. ¿El juez adoptó alguna medida penal contra el denunciado? Sí (1) No (2)

En el caso de que sí, ¿cuál o cuáles?:

- 1 = Prisión provisional del denunciado
- 2 = Prohibición de residir en la misma población
- 3 = Prohibición de acercamiento a víctima o familiares
- 4 = Prohibición de comunicación con víctimas o familiares
- 5 = Prohibición del agresor de acercarse a determinados lugares
- 6 = Privación del derecho de visitas a los hijos comunes
- 7 = Retirada de pasaporte
- 8 = Incautación de armas y prohibición de tenencia

3.4. A lo largo del proceso, ¿en algún momento te informaron sobre el derecho a la protección de tus datos personales y los de tus familiares?

Sí (1) No (2) No sé / no me acuerdo (3)

3.5. Del 1 al 10, ¿cuál es el nivel de satisfacción respecto a la orden de alejamiento o medida adoptada?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3.6. ¿La orden de protección ha contribuido a que te sientas mejor?

Sí (1) No (2)

3.7. ¿Cómo de segura te sentías/sientes con la orden de protección y las medidas adoptadas? De 1 al 10

3.8. ¿Crees que hay algo que te hubiese hecho sentir más segura?

Sí (1) No (2) No sé (3)

Si es que sí, ¿el qué?

3.9. ¿Ha habido algún quebrantamiento de la medida? Sí (1) No (2)

3.10. En caso afirmativo, ¿por parte de quién?

- 1 = Por mi parte
- 2 = Por parte del denunciado
- 3 = Por parte de los dos

3.11. ¿Cómo valorarías del 1 al 5 la atención recibida por el profesional o profesionales que te atendieron en el juzgado?

1	2	3	4	5
Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena

#### 4. ASISTENCIA SOCIAL INTEGRAL

4.1. ¿Te han dado a conocer los servicios a los que puedes dirigirte?

Sí (1) No (2)

#### SERVICIO DE ALOJAMIENTO

4.2. ¿Has llegado a acudir a los servicios de alojamiento (emergencia, acogida temporal, centros tutelados)? Sí (1) No (2)

Si es que sí, ¿a cuál/cuáles?

- 1 = Emergencia
- 2 = Acogida temporal
- 3 = Centro tutelado

4.3. Del 1 al 10, ¿cuál es tu nivel de satisfacción sobre el servicio de alojamiento?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

4.4. ¿Ha contribuido a que te sientas mejor? Sí (1) No (2)

¿De qué manera ha contribuido a la mejora o empeoramiento?

#### SERVICIO DE RECUPERACIÓN

4.5. ¿Has llegado a acudir a servicios de recuperación o terapia psicológica para ayudarte a mejorar tu salud mental y física? Sí (1) No (2)

4.6. Del 1 al 10, ¿cuál es tu nivel de satisfacción sobre el servicio de recuperación o terapia psicológica?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

4.7. ¿Ha contribuido a que te sientas mejor? Sí (1) No (2)

¿De qué manera ha contribuido a la mejora o empeoramiento?

## 5. ASISTENCIA JURÍDICA

5.1. A lo largo del proceso, ¿has recibido asesoramiento jurídico gratuito?

Sí (1) No (2)

5.2. ¿Te han facilitado información sobre la opción de solicitar un abogado de oficio?

Sí (1) No (2)

5.3. ¿Lo llegaste a solicitar? Sí (1) No (2)

5.4. A lo largo del proceso, ¿te informaron del derecho a participar activamente en el proceso judicial (por ejemplo, conocer todas las resoluciones que se dicten, presentar recursos, solicitar condena del agresor o pedir una indemnización por lesiones)?

Sí (1) No (2)

5.5. Del 1 al 10, ¿cuál es el nivel de satisfacción respecto al asesoramiento/asistencia jurídica recibida por parte de los profesionales?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

5.6. ¿La asistencia jurídica ha contribuido a que te sientas mejor?

Sí (1) No (2)

¿De qué manera ha contribuido a la mejora/empeoramiento?

## 6. JUICIO O COMPARECENCIA

6.1. ¿Se ha hecho ya juicio penal por el caso?

6.2. ¿Has asistido al juicio? Sí (1) No (2)

6.3. En el caso de que sí, ¿ha sido público o a puerta cerrada?

Público (1) A puerta cerrada (2)

6.4. En el caso de que sí, ¿se tomaron medidas para evitar el contacto visual entre tú y él?

Sí (1) No (2)

6.5. ¿Te informaron sobre el derecho a ser oída sin estar presente en la sala de vistas, por ejemplo, mediante el uso de las nuevas tecnologías?

Sí (1) No (2)

6.6. En el juicio, ¿en algún momento te han hecho preguntas sobre tu vida privada, que no tengan importancia para el hecho delictivo?

Sí (1) No (2)

6.7. Del 1 al 10, ¿cuál es tu nivel de satisfacción con el trato recibido en el juicio?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

6.8. En algún momento del proceso, ¿te informaron sobre el derecho a ejercer alguna acción civil, como, por ejemplo, pedir indemnización por perjuicios materiales y morales y solicitar responsabilidad al denunciado por los daños físicos, psicológicos y morales?

Sí (1) No (2)

6.9. ¿Pediste indemnización? Sí (1) No (2)

### OFICINA DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA

6.10. ¿Has acudido a las oficinas de asistencia a víctimas presencialmente?

Sí (1) No (2)

6.11. ¿Has recibido atención telefónica u *online* de las oficinas de asistencia a víctimas?

Sí (1) No (2)

6.12. ¿Cómo te enteraste de la posibilidad de acudir a las oficinas de asistencia a víctimas?

- 1 = Me informó la policía
- 2 = Me informó el juzgado
- 3 = Me informó un familiar, amigo o conocido
- 4 = Ya lo conocía

6.13. Valora del 1 al 5 la experiencia con la oficina de asistencia a víctimas:

1	2	3	4	5
Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena

6.14. ¿Ha contribuido a que te sientas mejor? Sí (1) No (2)

¿De qué manera ha contribuido a la mejora o empeoramiento?

### SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO

6.15. ¿La oficina de asistencia a víctimas te ha prestado servicio de acompañamiento para asistir a juicio o a comparencias en el juzgado?

Sí (1)

No (2)

6.16. Valora de 0 al 5 el servicio de acompañamiento:

1	2	3	4	5
Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno

6.17. ¿Ha contribuido a que te sientas mejor? Sí (1) No (2)

¿De qué manera ha contribuido a la mejora o empeoramiento?

### 7. SENTENCIA

7.1. ¿Se ha dictado sentencia? Sí (1) No (2)

7.2. En el caso de que sí, ¿cuál ha sido la resolución?

1 = Se condena al acusado

2 = Se absuelve al acusado

7.3. Si ha sido condenado, ¿qué pena se le ha impuesto? \_\_\_\_\_

7.4. ¿Consideras que la pena impuesta es justa? Sí (1) No (1)

Si no, consideras que la pena es: Insuficiente (1) Excesiva (2)

7.5. ¿La sentencia dispone alguna indemnización a tu favor?

Sí (1)

No (2)

7.6. Del 1 al 10, ¿cuál es tu nivel de satisfacción con la sentencia?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

7.7. ¿La sentencia ha contribuido a que te sientas mejor? Sí (1) No (2)

7.8. ¿De qué manera ha contribuido a tu mejora o empeoramiento?

7.9. ¿Cómo te sientes después de la sentencia?

## 8. EVOLUCIÓN DEL ESTADO ANÍMICO: PROCESO

8.1. ¿Cómo dirías que ha evolucionado tu estado anímico desde que iniciaste el proceso hasta el punto en el que estás ahora: dirías que te sientes mejor igual o peor?

1	2	3	4	5	6	7
Mucho peor	Bastante peor	Peor	Igual	Mejor	Bastante mejor	Mucho mejor

– Si te sientes mejor, ¿a qué asocias la mejora?

– Si te sientes peor, ¿a qué asocias el empeoramiento?

8.2. Te voy a preguntar por si te sientes igual, peor o mejor respecto a algunas emociones o estados anímicos. Tienes que comparar cómo te encuentras ahora respecto a cuando empezaste con todo el proceso (sitúate en la fase de denuncia). Por ejemplo, ¿dirías que sientes igual, más o menos miedo ahora en comparación con aquellos momentos iniciales?

1 = Miedo	igual	más	menos
2 = Tristeza	igual	más	menos
3 = Culpa	igual	más	menos
4 = Decepción	igual	más	menos
5 = Desesperanza	igual	más	menos
6 = Ansiedad	igual	más	menos
7 = Angustia	igual	más	menos
8 = Sensación de soledad	igual	más	menos
9 = Vergüenza	igual	más	menos
10 = Calma/serenidad	igual	más	menos
11 = Alivio	igual	más	menos

### Anexo 3. Consentimiento informado



El abajo firmante, Sr./Sra. ...., con DNI/pasaporte núm. ...., hago constar:

- Que he sido informado/a de los objetivos del estudio y del compromiso de respetar la confidencialidad y no divulgación de mi identidad por parte de los responsables del estudio.
- Que acepto participar en el estudio sobre violencia de género, dirigido por el Dr. Josep M. Tamarit Sumalla, catedrático de la Universitat Oberta de Catalunya, en el marco del proyecto de investigación titulado «¿Cómo responde el sistema de justicia penal a las necesidades de las víctimas de violencia de género? Percepción de los profesionales y de las víctimas» del Centro de Estudios Jurídicos y Formación Especializada (CEJFE), ejecutado por la citada universidad.
- Que manifiesto mi consentimiento a que se grabe la entrevista, que tendrá lugar el día ..... de ..... de 2019.

En ....., a ..... de ..... de 2019.

.....

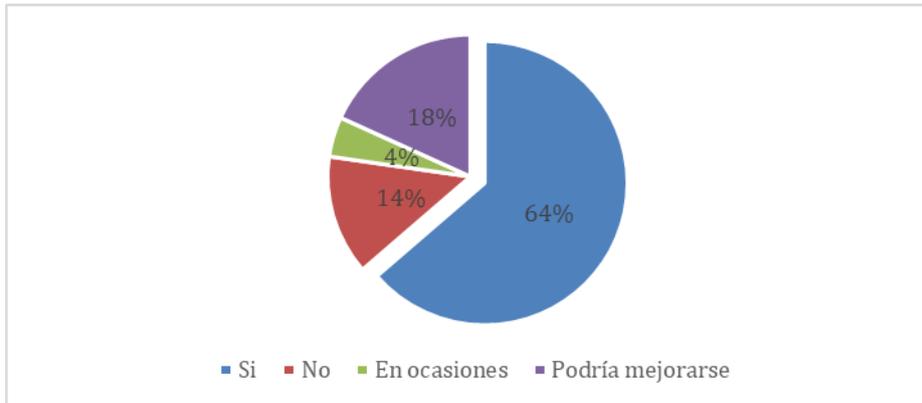
El entrevistado / La entrevistada

.....

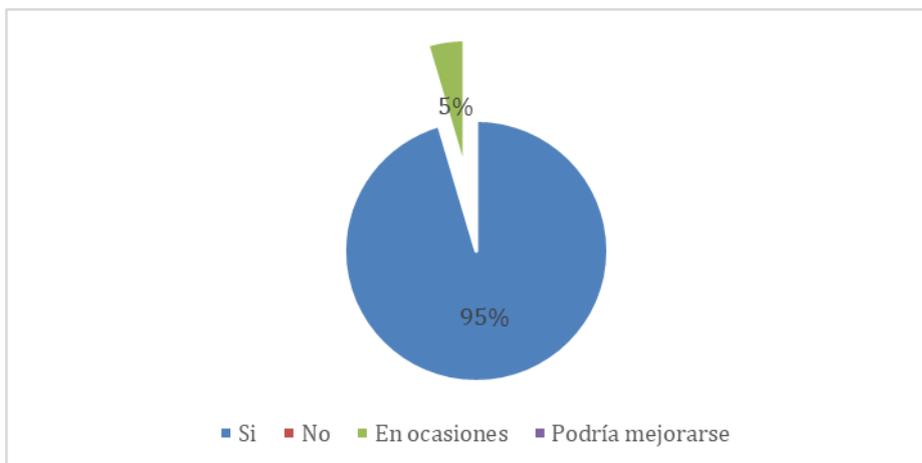
El entrevistador / La entrevistadora

## Anexo 4. Gráficos sobre cumplimiento de los derechos de las víctimas según los profesionales

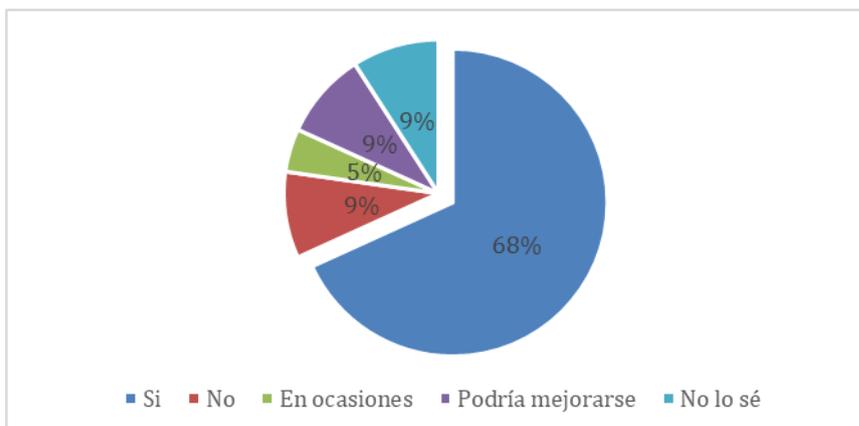
¿Han sido informadas sobre el proceso de denuncia, cuáles serían los siguientes pasos y/o sobre sus derechos?



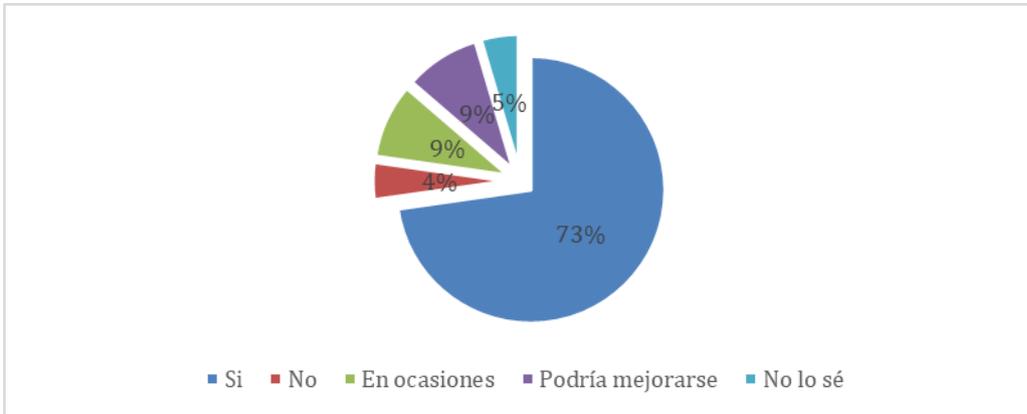
¿Conocen el derecho a solicitar una orden de protección?



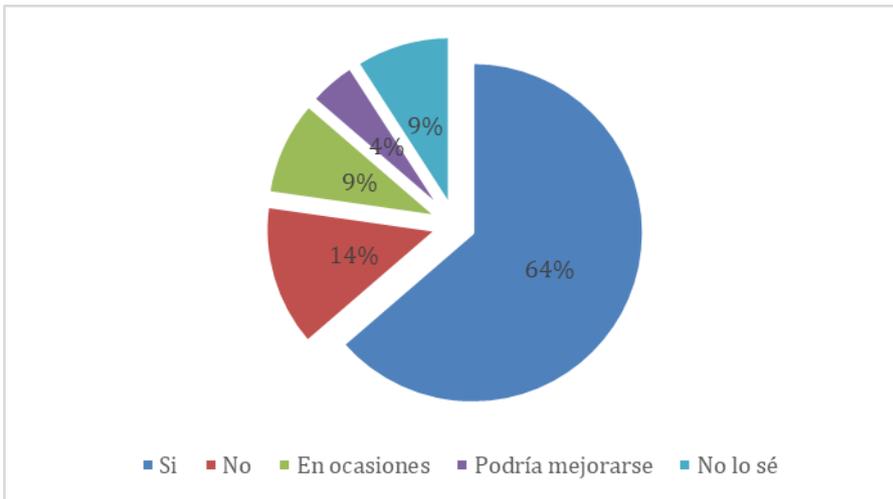
¿Se protegen sus datos personales y los de sus familiares?



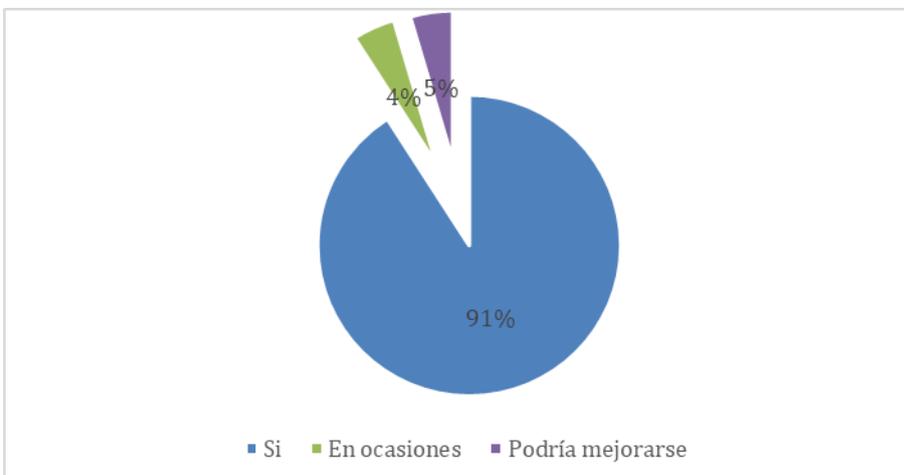
**¿Reciben asesoramiento sobre las acciones que pueden emprender y sobre sus derechos?**



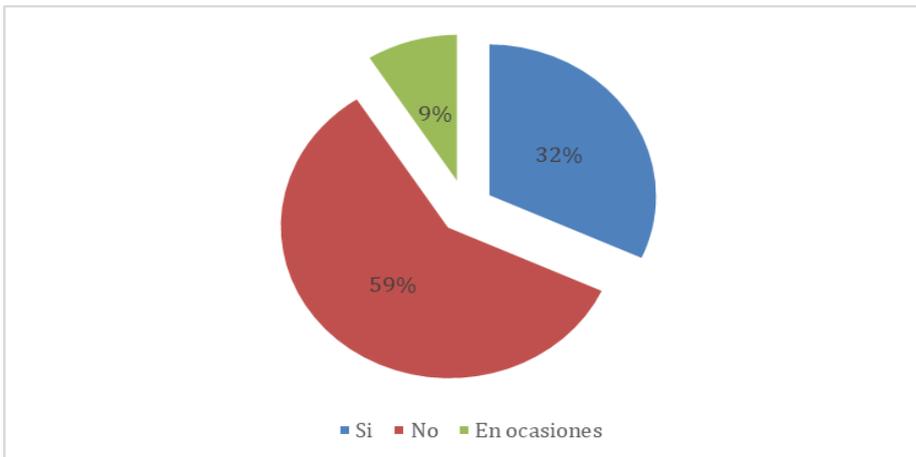
**¿Conocen los servicios a los que pueden dirigirse?**



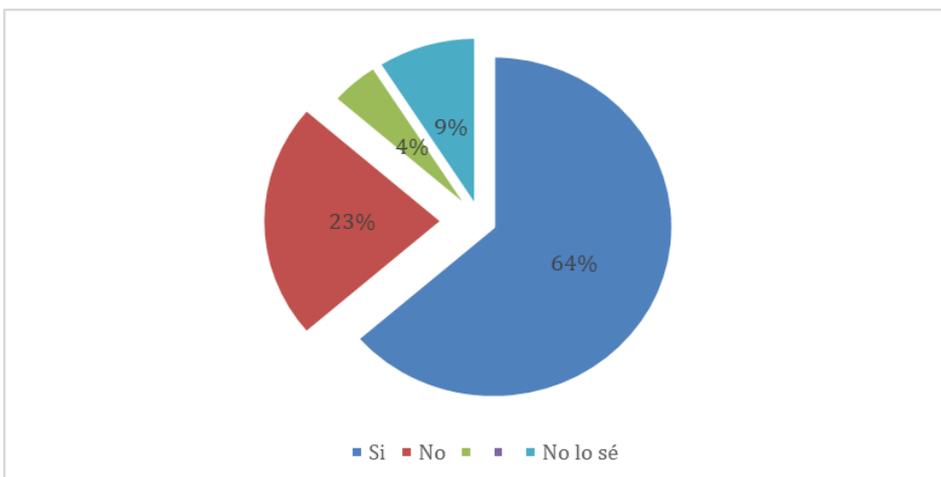
**¿Saben que tienen la opción de solicitar un abogado de oficio para mostrarse parte en el procedimiento?**



**¿Saben que tienen la opción de ser oídas sin estar presentes en la sala de vistas, por ejemplo, mediante el uso de las nuevas tecnologías?**



**¿Saben que tienen la opción de recibir el servicio de acompañamiento para ir al juicio o para comparencias en el juzgado?**



**¿Saben que tienen el derecho de ser acompañadas por una persona de su elección?**

