

# VIOLENCIA DE GÉNERO

Clara SANZ ASTRAIN

EL TRATO AL MALTRATO;  
VIOLENCIA DE GÉNERO Y  
SISTEMAS DE PROTECCIÓN

TFG/*GBL* 2016

**upna**  
Universidad  
Pública de Navarra  
Nafarroako  
Unibertsitate Publikoa

Facultad de Ciencias Humanas y Sociales  
Giza eta Gizarte Zientzien Fakultatea

Grado en Trabajo Social



# Grado en Trabajo Social

Trabajo Fin de Grado

Gradu Bukaerako Lana

***El trato al maltrato; violencia de género y  
sistemas de protección***

Clara SANZ ASTRAIN

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES  
GIZA ETA GIZARTE ZIENTZIEN FAKULTATEA

**UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA  
NAFARROAKO UNIBERTSITATE PUBLIKOA**



**Estudiante / Ikaslea**

Clara SANZ ASTRAIN

**Título / Izenburua**

El trato al maltrato; violencia de género y sistemas de protección

**Grado / Gradu**

Grado en Trabajo Social / Gizarte Lanean Gradua

**Centro / Ikastegia**

Facultad de Ciencias Humanas y Sociales / Giza eta Gizarte Zientzien Fakultatea  
Universidad Pública de Navarra / Nafarroako Unibertsitate Publikoa

**Director-a / Zuzendaria**

Beatriz ZUGASTI MUTILVA

**Departamento / Saila**

Trabajo Social / Gizarte Lana

**Curso académico / Ikasturte akademikoa**

2015/2016

**Semestre / Seihilekoa**

Primavera / Udaberrik



## **Resumen**

La violencia de género es un fenómeno complejo, de responsabilidad pública que implica a muchos agentes tanto para su comprensión como para su actuación. Desde esta perspectiva, existe un marco normativo e institucional que ampara a las víctimas partiendo de la óptica de derechos protegidos jurídicamente.

El interés de este trabajo, es aproximarse desde el enfoque integral del Trabajo Social tanto a la experiencia de las mujeres respecto a la atención recibida en los sistemas de protección de la Comunidad Foral de Navarra, como al análisis del colectivo profesional que intervienen en dichos sistemas, fundamentalmente del sistema judicial. El objetivo es conocer su opinión y experiencia sobre el grado de implementación de los principios recogidos en el Acuerdo Interinstitucional para la coordinación efectiva en la atención y prevención de la violencia contra las mujeres del Gobierno de Navarra.

El maltrato institucional es otra manifestación de violencia que entorpece el proceso de recuperación de las víctimas.

*Palabras clave:* Violencia de género; maltrato institucional; sistemas de protección; mujeres; principios.

## **Abstract**

Gender-based violence is a complex phenomenon of public responsibility that involves many agents for its understanding and performance. Seen from this perspective, there is a regulatory and institutional framework that shelters victims basing on the perspective of legally protected rights.

The aim of this assignment is to approximate through the holistic approach of Social Work to the experience of women regarding the care received from the Navarran systems of protection, such as the analysis of the professionals involved in those systems, primarily the ones from the judicial system. The main objective is to know these women's opinion and experience about the level of implementation of the principles embodied in the Interinstitutional Agreement for the effective coordination and prevention of violence against women of the Government of Navarre.

Institutional abuse is another manifestation of violence that hinders the recovery of the victims.

*Key words:* Gender violence; institutional ill-treatment; protection systems: womens; principles.





## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>1. ANTECEDENTES, OBJETIVOS E HIPÓTESIS</b> .....	<b>4</b>
<b>2. METODOLOGÍA</b> .....	<b>6</b>
1.1. La mirada cualitativa .....	6
1.2. Técnicas de investigación utilizadas .....	8
1.2.1. Entrevistas en profundidad a mujeres .....	8
1.2.2. Grupo de discusión con profesionales .....	9
<b>2. UNA APROXIMACIÓN TEÓRICA A LA VIOLENCIA DE GÉNERO</b> .....	<b>12</b>
2.1. Contextualización de la Violencia de Género .....	13
2.1.1. Las aportaciones de los movimientos feministas .....	13
2.1.2. La desigualdad de género .....	14
2.1.3. Teoría clásica de género .....	15
2.1.4. El sistema patriarcal .....	16
2.2. La complejidad del concepto de Violencia de Género .....	17
2.2.1. Diversas denominaciones .....	17
2.2.2. La violencia y sus diversas manifestaciones .....	19
2.2.3. El ciclo de la violencia .....	22
2.2.4. Teorías explicativas .....	23
2.3. La atención a la Violencia de Género desde el marco normativo .....	24
2.3.1. Respuesta legal .....	24
2.3.2. Recursos de los sistemas de protección en Navarra .....	28
2.4. El maltrato institucional en el sistema judicial, otra manifestación de violencia .....	32
2.4.1. El androcentrismo jurídico .....	34
2.4.2. Estereotipos de género en el sistema de justicia penal .....	34
2.4.3. Obstáculos institucionales a la hora de denunciar .....	35

---

2.4.4. La victimización secundaria .....	35
<b>3. EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS .....</b>	<b>38</b>
3.1. Grado de satisfacción de las mujeres con los sistemas de protección .....	38
3.1.1. Valoración general de la atención recibida .....	38
3.1.2. Sugerencias y recomendaciones .....	47
3.2. Experiencia de las profesionales en los sistemas de protección .....	48
3.2.1. Grado de implementación de los principios .....	48
3.2.2. Sugerencias y recomendaciones .....	56
<b>PROPUESTAS DE MEJORA .....</b>	<b>59</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>62</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>65</b>
Referencias bibliográficas .....	65
Referencias legislativas .....	67
<b>ANEXOS.....</b>	<b>68</b>
Anexo 1: Guion entrevistas en profundidad con mujeres.....	68
Anexo 2: Bloques temáticos para entrevistas en profundidad con mujeres.....	70
Anexo 3: Perfil profesional de las participantes del grupo de discusión.....	71
Anexo 4: Bloques temático para el grupo de discusión con profesionales .....	72

## INTRODUCCIÓN

Este trabajo de investigación tiene como fin conocer, tanto la experiencia vivida por las mujeres víctimas de violencia de género en su contacto con los sistemas de protección (especialmente en el sistema judicial) cómo la opinión de las y los profesionales que intervienen en estos sistemas respecto al grado de implementación de los principios recogidos en el Acuerdo Interinstitucional para la coordinación efectiva en la atención y prevención de la violencia contra las mujeres del Gobierno de Navarra (en adelante Acuerdo Interinstitucional).

Partiendo del interés surgido a partir de las prácticas de tercero de Grado de Trabajo Social desarrolladas en Servicios Sociales generalistas, en las que se realizó un acompañamiento a una mujer víctima de violencia de género a interponer una denuncia e impactó el trato recibido, la motivación fundamental de este trabajo es visibilizar la experiencia de las mujeres víctimas y mediante su testimonio aproximarse a los sistemas de protección creados para atender a este colectivo y confirmar si dichos sistemas están prestando en la práctica aquellos servicios y atenciones que se contemplan teóricamente. Este acercamiento puede facilitar la puesta en marcha de una mejora en la calidad de los servicios y la atención que se presta, ya que dar voz a las usuarias de estos recursos permite avanzar en el diseño y la organización de las prestaciones, que tradicionalmente van dirigidas a determinados colectivos, pero cuya opinión no suelen ser tenida en cuenta.

Asimismo, existe una motivación de naturaleza profesional, entendiendo el Trabajo Social como una ciencia que estudia la sociedad a la par que tiene un interés en modificar su funcionamiento con el fin de garantizar un incremento del bienestar desde la comprensión del comportamiento humano y los sistemas sociales. Partiendo de los principios de los derechos humanos y la justicia social, este trabajo se ha dirigido hacia un fenómeno arraigado en las propias estructuras sociales, que conculca derechos humanos y que mantiene situaciones de desigualdad e injusticia.

Para poder llevar a cabo este estudio, se han empleado técnicas cualitativas que han facilitado la información necesaria para hacer un análisis de estas características, dada la escasa bibliografía existente respecto al objeto de estudio. La investigación se desarrolla por una parte, mediante entrevistas en profundidad a cuatro mujeres que narran su experiencia como víctimas de violencia que han mantenido contacto con el sistema judicial. Y por otra parte, se desarrolla un grupo de discusión constituido por cuatro profesionales de los distintos sistemas básicos de atención a las mujeres víctimas de violencia de género, con el fin de ofrecer una visión integral y multidimensional.

La referencia para guiar esta investigación ha sido el Acuerdo Interinstitucional navarro, en el que se diseñan procedimientos de coordinación entre los distintos sectores, así como recomendaciones y protocolos de actuación. Se ha decidido dirigir la mirada especialmente a las prácticas del sector judicial, por entender que es un marco que representa la garantía de cumplimiento de la normativa, es sistema garante de los derechos de la ciudadanía y tiene gran relevancia en la atención y protección a mujeres víctimas de violencia de género dada su interrelación con los demás sistemas. No obstante, al ser un sistema originario e instalado en una sociedad patriarcal, es portador de estereotipos de género, androcentrismo jurídico, y puede obstaculizar a las mujeres en el ejercicio de sus derechos, siendo en ocasiones responsable de la victimización secundaria.

Antes de comenzar con el desarrollo del trabajo, es oportuno presentar el modo en el que está estructurado y explicar brevemente los diferentes apartados que lo componen.

En primer lugar, en el apartado de *antecedentes, objetivos e hipótesis* se delimita el objeto de estudio de la investigación para después señalar los objetivos que se pretenden junto con la hipótesis planteada de partida.

En el siguiente apartado, se describe la *metodología* desarrollada en la investigación, justificando la elección de metodología cualitativa, así como de las diferentes técnicas empleadas para recoger la información deseada. Se destaca la coherencia entre el objeto de estudio y la metodología empleada.

En tercer lugar, en el apartado denominado *aproximación teórica a la violencia de género*, se exponen detalladamente las cuestiones teóricas relevantes para la investigación. Primeramente se enmarca el fenómeno de violencia de género desde una perspectiva estructural y feminista, para ampliar dicho concepto incorporando la violencia estructural y cultural. Esta ampliación permite dirigir la mirada a la respuesta normativa para hacer frente a esta violencia, así como focalizar la atención en la violencia ejercida por el propio sistema social y las instituciones que tienen encomendada la misión de proteger, atender y garantizar los derechos de las víctimas.

En la siguiente sección del trabajo se desarrolla *la exposición y el análisis de datos*, dividida en dos subsecciones: el grado de satisfacción de las mujeres con los sistemas de protección y la experiencia de él y las profesionales en dichos sistemas, haciendo especial hincapié en el grado de implementación de los principios recogidos en el Acuerdo Interinstitucional. Todo ello con el fin de poder sacar conclusiones relevantes según los objetivos planteados en la investigación.

A continuación se exponen las *propuestas de mejora*, con el fin de ofrecer posibles recomendaciones en la atención y asistencia a mujeres víctimas de violencia de género, tomando como referencia las sugerencias realizadas por las mujeres entrevistadas y profesionales.

Finalmente se recogen las *conclusiones* alcanzadas tras el desarrollo de todo el trabajo y se evalúa la idoneidad de los objetivos, hipótesis y métodos empleados.

En el apartado de *referencias* se recoge toda la documentación consultada, que ha permitido una aproximación teórica al fenómeno y que ha facilitado el análisis posterior de la información recogida, gracias a la colaboración de todas las personas que han participado en este estudio.

En último lugar se incluyen en el apartado de *anexos* aquellos documentos que se consideran relevantes, enriquecen el trabajo y permiten conocer en mayor profundidad los detalles metodológicos de esta investigación.

## 1. ANTECEDENTES, OBJETIVOS E HIPÓTESIS

En esta sección se plantean brevemente los antecedentes del objeto de estudio, que se desarrollan con mayor profundidad en la aproximación teórica, y que justifican su oportunidad. Del mismo modo se exponen los objetivos de la investigación y las hipótesis que han guiado el planteamiento del estudio.

La violencia de género es la expresión máxima de la desigualdad. Se trata de un fenómeno complejo en el que los únicos protagonistas no son el victimario y la víctima sino que también son esenciales todos los sistemas creados para su atención y las y los profesionales que con su actuación, pueden o no contribuir a la recuperación de las mujeres víctimas.

En este sentido, la violencia de género ha pasado de ser considerada un asunto privado a ser un fenómeno público atendido desde las distintas instituciones políticas y sistemas de protección de los que se dota un territorio.

Esta conceptualización ubica el problema y la responsabilidad de su atención y resolución en la sociedad civil, en el Estado y en los poderes públicos, que deben asumir acciones proactivas y ser garantes de los derechos de las mujeres. De este modo, las distintas instituciones políticas han desarrollado un marco legal e institucional tanto a nivel internacional como a nivel estatal y autonómico para combatir esta problemática.

Sin embargo, partiendo de la experiencia de determinadas protagonistas de la violencia de género, se tiene constancia de que algunas instituciones intervinientes en la asistencia a estas víctimas pueden convertirse en agentes maltratadores, dando lugar al fenómeno del maltrato institucional, lo que puede derivar en una posible victimización secundaria.

Al hilo de ello, a pesar del reconocimiento internacional que recibe la normativa española en la materia que nos ocupa, no se contempla ni a nivel estatal ni autonómico la violencia institucional como una manifestación más de violencia de género, en comparación con legislación europea.

De este modo, los objetivos que se plantean en este estudio para la aproximación al fenómeno son los siguientes:

- *Objetivo general:* Profundizar en la comprensión de la violencia de género, y dentro de ésta aproximarse a la violencia institucional que puede ser ejercida por organismos y profesionales de los sistemas de protección encargados de la atención y asistencia a las víctimas.

- *Objetivo específico 1:* Conocer el grado de satisfacción de las mujeres víctimas de violencia de género, ante el trato y la atención de las instituciones y profesionales de los sistemas de protección, especialmente del sistema judicial y derivados de éste.
- *Objetivo específico 2:* Conocer la valoración de las y los profesionales intervinientes en el sistema judicial y derivados, respecto al grado de implementación de los principios básicos recogidos en el Acuerdo Interinstitucional.
- *Objetivo específico 3:* Exponer las debilidades y fortalezas de los sistemas de protección a las víctimas de violencia de género, especialmente del sistema judicial y derivados.
- *Objetivo específico 4:* Extraer propuestas y recomendaciones para la mejora de la calidad de la atención a las víctimas, partiendo de sus relatos y experiencias.

Consecuentemente, la hipótesis de la que parte esta investigación es la siguiente:

La violencia de género es un problema social y político, por tanto de responsabilidad pública. Por ello, en Navarra existe un marco normativo que protege a las víctimas y acuerdos de coordinación interinstitucional con el fin de ofrecer una mejor actuación. No obstante, hay mujeres en situación de violencia de género que pueden estar sufriendo maltrato y desprotección a cargo de ciertos sistemas de protección que intervienen en su atención. Al tratarse de un fenómeno poco visibilizado, sería necesario y positivo aportar conocimientos desde el campo del Trabajo Social.

A fin de verificar o no la hipótesis y garantizar el cumplimiento de los objetivos de la investigación, el objeto de estudio de esta investigación se determina como:

Las experiencias y valoraciones de las mujeres víctimas de violencia de género en cuanto al trato recibido en el sistema judicial y derivados, así como la opinión de las y los profesionales que desarrollan su labor en dichos sistemas en lo referente al grado de implementación de los principios básicos recogidos en el Acuerdo Interinstitucional de la Comunidad Foral de Navarra.

## **2. METODOLOGÍA**

En este apartado del trabajo se plantea la metodología utilizada para llevar a cabo esta investigación, cuyo objetivo es conocer el grado de satisfacción de las mujeres víctimas de violencia de género respecto al trato dispensado por instancias y profesionales de los sistemas de protección, así como recoger las opiniones de las y los profesionales que interviene en dichos sistemas sobre el grado de implementación de los principios recogidos en el Acuerdo Interinstitucional.

En primer lugar se detalla el proceso metodológico utilizado durante el desarrollo de la investigación, para después especificar más concretamente cuáles han sido las técnicas emprendidas para la recogida de información.

### **1.1. La mirada cualitativa**

Habiendo realizado una exhaustiva tarea de revisión bibliográfica y construcción teórica sobre el fenómeno abordado, tanto la estrategia general de investigación, como los datos y técnicas empleadas han sido de carácter cualitativo por considerarse lo más idóneo en relación al objeto de estudio.

Esta elección metodológica aporta grandes beneficios a la investigación, ya que facilita una aproximación a la realidad social partiendo de la elaboración personal que hacen las mujeres desde sus propias vivencias, evitando así que se reduzca una perspectiva exclusivamente profesionalizada y técnica de una parte de la realidad. Al incorporar a su vez los discursos de las y los profesionales como grupo complementario, se pretende un encuentro y una reducción de la distancia entre las consideraciones de ambas partes.

Asimismo, esta perspectiva supone que se asuma el riesgo de no conocer previamente todas las cuestiones implicadas en el tema, lo que posibilita un acercamiento a esta realidad social con la idea de poder cambiar hipótesis y fundamentos previos.

Igualmente, formular preguntas más abiertas e incitar a la narración de las personas entrevistadas sin guiarlas en exceso permite considerar un amplio número de variables y así realizar una aproximación más amplia y fidedigna al objeto de estudio. En ningún momento se ha pretendido un intercambio de preguntas y respuestas, por el contrario se perseguía comprender a las entrevistadas dentro de su marco de referencia en un encuentro más personal a fin de establecer mayor comunicación con ellas y comprender como viven su propia historia.



Por otra parte, conviene destacar que esta investigación además de ser enfocada desde una perspectiva cualitativa, parte de la perspectiva de género entendida como categoría de análisis de la realidad y en relación con los Estudios de Género.

De este modo, se comparten las palabras de Eva Espinar Ruiz, “Igualmente, la adopción de un método cualitativo y exploratorio es coherente con los principales objetivos perseguidos desde los propios Estudios de Género; ya que pretenden convertirse en un reto a las formas de conocimiento científico históricamente dominantes, cuestionando los supuestos teóricos y metodológicos tradicionalmente empleados, que son calificados como androcéntricos, sesgados, ciegos a las diferencias de género y, por tanto, incapaces de comprender la realidad social en su conjunto” (Espinar, 2003:141).

Siguiendo con su discurso, la perspectiva de género es “la adopción de una postura crítica ante conceptos, categorías y definiciones tradicionalmente empleadas; inclusión de la variable género como categoría explicativa; el compromiso por una acción de cambio; el intento de hallar nuevos datos y fuentes de información; y, finalmente, la adopción de un método eminentemente cualitativo en tanto que se “propone una aproximación a lo cotidiano, a la investigación de las experiencias de hombres y mujeres, y a la adopción de una perspectiva contextual en su estudio”(Espinar, 2003:147).

En síntesis, las técnicas cualitativas empleadas han sido las siguientes:

**Búsqueda de referencias bibliográficas:** En lo que respecta a bibliografía en torno a violencia de género existe una importante base documental y bibliográfica. Sin embargo, en lo relativo a la experiencia de victimización a cargo de los sistemas de protección social, y en concreto del sistema judicial, existen escasos estudios y bibliografía, por lo que la búsqueda fue exhaustiva y amplia, orientada a investigaciones al respecto y protocolos y guías de buenas prácticas en la atención a mujeres víctimas de violencia de género.

**Entrevistas en profundidad y grupo de discusión:** Tras una aproximación teórica al fenómeno y teniendo presente la escasa bibliografía existente, se consideró necesario seguir profundizando en el objeto de estudio mediante estas dos técnicas.

A continuación se exponen de manera detallada las diferentes técnicas de investigación utilizadas para el análisis de los datos.

## 1.2. Técnicas de investigación utilizadas

### 1.2.1. Entrevistas en profundidad a mujeres

Tras una previa tarea de investigación respecto al fenómeno, se consideró oportuno realizar entrevistas en profundidad a mujeres para conocer en la práctica todos los aspectos estudiados teóricamente.

Las entrevistadas fueron mujeres víctimas de violencia de género, que en algún momento de su historia de victimización han recurrido y por tanto tenido contacto con alguna instancia o departamento profesional, adscrito a alguno de los dispositivos ubicado en el sistema judicial. Dado que el objetivo es realizar un análisis profundo y minucioso de su experiencia.

El criterio de selección de estas cuatro mujeres ha estado condicionado por la posibilidad real de acceso a esta realidad social. Dada mi escasa relación con este colectivo, recurrí a profesionales que contaban con conocimiento y acceso a estas personas y que garantizando la confidencialidad pudieron plantear a las mujeres el interés de esta investigación. Ellas, de forma generosa y valiente, accedieron a entrevistarse y prestar su testimonio, a fin de poder llevar a cabo este estudio.

Pude acceder a tres de las mujeres entrevistadas gracias a una profesional del ámbito de la Salud Mental que interviene con este colectivo a través de grupos terapéuticos, y a quienes pudo plantearles el objeto de mi investigación y proponerles su participación en entrevistas en profundidad, con fines de investigación. La cuarta mujer<sup>1</sup> participante era una usuaria de Servicios Sociales, a la que tuve la oportunidad de conocer el curso pasado durante mis prácticas de tercer curso de Trabajo social. Previo a contactar con ella, contacté con la Trabajadora Social de Servicios Sociales, planteando el interés de mi estudio y el interés de contactar con aquella usuaria, pues fue la persona que con más intensidad me ha sensibilizado y animado a iniciar esta investigación. Fue esta profesional quien se puso en contacto con la usuaria, que accedió a realizar una entrevista en profundidad.

En lo relativo al perfil de las mujeres, a continuación se muestra una tabla expositiva.

---

<sup>1</sup> El relato de esta mujer no está recogido en el análisis de los datos puesto que ella, por su situación emocional, se centró en su experiencia de maltrato con su expareja y no pudo aportar ninguna información respecto al objeto de este estudio. No obstante, se retomará alguna alusión a su participación más adelante.

**Tabla 1:** Perfil de las mujeres entrevistadas

	EDAD	LUGAR DE NACIMIENTO	SERVICIO DONDE HAN SIDO ATENDIDAS
<b>Entrevistada 1: Luz</b>	35	ESPAÑA	Centro de Salud Mental
<b>Entrevistada 2: Victoria</b>	37	BRASIL	Centro de Salud Mental
<b>Entrevistada 3: Violeta</b>	40	ESPAÑA	Centro Salud Mental
<b>Entrevistada 4: Julia</b>	41	REPUBLICA DOMINICANA	Servicios Sociales de Base

*Fuente: Elaboración propia*

Por motivos de confidencialidad no se va a aportar ningún dato que identifique a las participantes. No obstante, se decide hacer el relato de los testimonios de estas mujeres utilizando nombres ficticios por dos motivos. El primero y principal es personalizar a cada una de estas mujeres y darles la categoría de protagonistas tanto de su historia como del presente trabajo. El segundo motivo es para facilitar y dotar de un carácter más amable la lectura.

Conviene destacar que estas mujeres, protagonistas de este trabajo, no pretenden ser una muestra representativa de la población general de víctimas de violencia de género que han tenido contacto con el sistema judicial. Únicamente se pretende acercarse al testimonio de estas mujeres concretas, desde su subjetividad.

En líneas generales, existen relatos variados de las mujeres en este aspecto aunque todas ellas coinciden en alguna experiencia de malos tratos a cargo de algunas o algunos profesionales de los que recibieron alguna asistencia.

Por último, desatacar que para la preparación de las entrevistas se elaboró un guion semiestructurado que se presenta en **Anexo**<sup>2</sup>, con la pretensión de que facilitara y estructurara de forma homogénea la información a recoger en todas las entrevistas con las mujeres. Asimismo, los ejes temáticos sobre los que se investigó se presentan en el **Anexo**<sup>3</sup>.

### 1.2.2. Grupo de discusión con profesionales

El grupo de discusión fue la otra técnica cualitativa empleada, también por considerarse la herramienta más útil y atrayente. Las participantes fueron profesionales que desarrollan su trabajo

<sup>2</sup>**Anexo 1:** Guion entrevistas en profundidad con mujeres

<sup>3</sup>**Anexo 2:** Bloques temáticos para entrevistas en profundidad con mujeres

en la atención a mujeres víctimas de Violencia de Género y tienen relación con el sistema judicial y derivados.

No obstante, antes de proceder a la explicación de dicha técnica conviene plantear una aproximación teórica del concepto. Se entiende por grupo de discusión “una conversación cuidadosamente planeada, diseñada para obtener información de un área definida de interés, en un ambiente permisivo, no directivo” (Krueger, 1991:24).

La selección de estos y estas profesionales ha atendido básicamente dos criterios.

Por una parte se buscaba un perfil profesional heterogéneo. Se consideró de interés que participaran una abogada, una psicóloga, y un profesional de los cuerpos de seguridad, puesto que son los perfiles profesionales que intervienen en algún momento del entramado judicial.

Así mismo, resultó de gran interés la intervención de una Trabajadora Social, por ser mi futura profesión y la disciplina objeto de este trabajo de fin de grado. Además de generar gran atractivo su perspectiva, sensibilidad y experiencia profesional.

A continuación, se muestra una tabla sobre el perfil de las y el participante. No obstante, en **Anexos<sup>4</sup>** se puede encontrar de manera más detallada el perfil de las profesionales, que recoge aspectos como su trayectoria formativa.

**Tabla 2:** Perfil de las profesionales del grupo de discusión

	PERFIL PROFESIONAL	SERVICIO EN EL QUE TRABAJAN
<b>Informante Clave 1</b>	Policía Foral	Brigada Asistencial
<b>Informante Clave 2</b>	Abogada	SAM (Servicio Atención Jurídica a la Mujer)
<b>Informante Clave 3</b>	Trabajadora Social	Casa de Acogida y Pisos Residencia para mujeres en situación de Violencia de Género
<b>Informante Clave 4</b>	Psicóloga	PSIMAE (Instituto de Psicología Jurídica y Forense): Oficina de Atención a la Víctima

*Fuente: Elaboración propia*

<sup>4</sup>**Anexo 3:** Perfil profesional participantes grupo de discusión

Finalmente, para su puesta en práctica se recogieron los principios básicos que deben regir todas las actuaciones, contemplados en el Acuerdo Interinstitucional. Y en base a ellos, se orientaron los temas a abordar a lo largo del grupo. Dichos principios se tomaron como referencia para orientar la investigación y el desarrollo del grupo, y en ningún caso se utilizaron como cuestionario estructurado. En **Anexos**<sup>5</sup> se puede encontrar una tabla que recoge los bloques temáticos investigados. Las cuestiones que se pretendía recoger y que guiaron el grupo fueron las siguientes:

En primer lugar, abordar la implementación de los principios expuestos en el Acuerdo Interinstitucional.

En segundo lugar, conocer una aproximación a la experiencia personal y/o profesional en cuanto a las vivencias en la puesta en práctica de dicho protocolo.

Y en tercer lugar, recoger recomendaciones y reflexiones en cuanto a mejoras en la atención a las mujeres víctimas de Violencia de Género.

Por último, conviene recordar que tanto las entrevistas en profundidad como el grupo de discusión fueron grabados, previa autorización de las protagonistas del estudio. Todo ello con el fin de facilitar la toma de datos y favorecer un encuentro más centrado en el establecimiento de la relación que en la propia recogida de información. Además, para su posterior análisis se transcribieron las grabaciones y se analizó y reflejó la información aportada, estructurada en áreas de interés para la investigación.

---

<sup>5</sup>**Anexo 4:** Bloques temáticos para grupo de discusión con profesionales

## 2. UNA APROXIMACIÓN TEÓRICA A LA VIOLENCIA DE GÉNERO

En este apartado se quiere llevar a cabo una aproximación teórica en la que se exponga y analice los conceptos y claves teóricas que facilitan la comprensión relacionadas con el amplio fenómeno de la violencia de género.

Si hay una característica clave para la aproximación al fenómeno de la violencia de género, ésta es su complejidad. Por una parte este maltrato es un resultado, pero también es un proceso en el que son muchos los agentes que intervienen, y muchas las dimensiones y variables que forman parte del fenómeno. En este proceso los únicos protagonistas no son el maltratador y la víctima, sino que también son esenciales todos los actores que intervienen a lo largo del proceso, profesionales que con su actitud, respuesta o inhibición, contribuyen o no a la protección y recuperación de las víctimas (supervivientes)<sup>6</sup>.

Es objeto de este trabajo analizar el maltrato institucional, es decir, el proceso por el que determinadas instituciones y administraciones públicas encargadas de proteger a las víctimas de violencia de género pueden convertirse en agentes maltratadores. Pudiendo generar, en ocasiones, una experiencia de victimización secundaria a las víctimas.

La estructura del presente apartado se elaborará partiendo de aspectos más generales a cuestiones más específicas. El punto de partida serán las aportaciones de los movimientos feministas que lideraron la lucha por visibilizar y llevar al espacio público la violencia de género, concebida hoy como problema social. Posteriormente se analizan conceptos que facilitan la comprensión del fenómeno a abordar. Seguidamente se expone la atención que recibe la violencia de género desde el marco normativo y finalmente se profundiza en el objeto de estudio, la violencia de género ejercida por las instituciones y las consecuencias que ello genera en el proceso de denuncia de las mujeres víctimas de la violencia de género (Bodelón, 2014).

---

<sup>6</sup> Conviene matizar que a lo largo del presente documento se empleará únicamente la denominación de víctima de violencia de género ya que es el término comúnmente aceptado. No obstante, resaltar la importancia y el reconocimiento que supone hacia las mujeres emplear el término de supervivientes, el cual queda recogido en la Ley Foral 15/2015 del siguiente modo: *“Las supervivientes son las víctimas de violencia de género que han emprendido un proceso de recuperación a fin de superar el proceso de violencia sufrida.”*

## 2.1. Contextualización de la Violencia de Género

### 2.1.1. Las aportaciones de los movimientos feministas

Las aportaciones de los movimientos feministas han sido el eje clave para trasladar un problema de tal magnitud como la violencia de género, hasta entonces privado, a un problema social y político.

Las aportaciones de los movimientos feministas han sido el eje clave para trasladar un problema de tal magnitud como la violencia de género, hasta entonces privado, a un problema social y político. De este modo, se pone de manifiesto que la violencia de género tiene su raíz y su causa en la misma estructura social.

Dicho así, conviene mencionar que la violencia de género se ha convertido en las últimas décadas en un fenómeno de gran relevancia pública. Lejos quedan ya aquellas primeras luchas de los colectivos feministas en los años 70 del siglo XX defendiendo la necesidad de orientar la mirada hacia este grave problema social. Desde entonces, el movimiento feminista (también algunos colectivos de varones que defienden un modelo alternativo de masculinidad al tradicional), colectivos profesionales, personas expertas y responsables políticos así como agencias gubernamentales han recorrido un largo camino hasta conseguir algunos logros importantes (Aretio, 2015).

Al hablar de feminismo no se debe pensar únicamente en el movimiento social y político que encuentra sus orígenes formales a finales del S.XVIII, sino que se debe entender cómo algo más global. El feminismo como una teoría arraigada y reconocida que lideró la lucha por los derechos sociales y políticos de las mujeres, cuestionó la estructura social visibilizando las desigualdades históricas entre mujeres y hombres y promovió un cambio social basado en la justicia.

Haciendo mención a Victoria Sau, tal como expone en su gran obra *Diccionario Ideológico Feminista* (Sau, 1981:121) “el feminismo es un movimiento social y político que se inicia formalmente a finales del siglo XVIII y que supone la toma de conciencia de las mujeres como grupo o colectivo humano, de las opresión, dominación y explotación de que han sido y son objeto por parte del colectivo de varones en el seno del patriarcado bajo sus distintas fases históricas de modelo de producción, lo cual les mueve a la acción para la liberación de su sexo con todas las transformaciones de la sociedad que aquella requiera”.

Es por ello que el feminismo aportó grandes avances en la conceptualización y la comprensión de la violencia de género, ya que transformó la vida privada de muchas mujeres. Como señala Viviana

Erazo, “el feminismo es una conmoción intransferible desde la propia biografía y circunstancias, y para la humanidad la más grande contribución colectiva de las mujeres. Removió conciencias, replanteó individualidades y revoluciono, sobre todo en ellas, una manera de estar en el mundo” (Erazo, 1999).

Enfocar la violencia de género cómo un problema social y político, como violación de Derechos Humanos y un una cuestión de salud pública, ubica el problema y la responsabilidad de su atención y resolución, en la sociedad civil, en el Estado y en los poderes públicos, quienes deben tomar parte, asumir acciones proactivas y ser garantes de los derechos de las mujeres. No concebirlo como una cuestión privada y natural en las prácticas cotidianas, que debe resolverse entre particulares y en el ámbito privado, es fundamental para situar este fenómeno desde el contexto adecuado. Esta visibilización ha permitido que forme parte de las agendas políticas, ahora es posible cuantificarlo, cualificarlo, denunciarlo y abordarlo desde los ámbitos correspondientes (político, normativo, metodológico...).

### 2.1.2. *La desigualdad de género*

Para llevar a cabo una aproximación teórica al fenómeno de la violencia de género resulta necesario tomar en cuenta un punto de referencia más amplio, la desigualdad entre hombres y mujeres. No se puede obviar que la violencia de género es la máxima expresión de las desigualdades de género y dicho fenómeno procede de esta desigualdad, ya que es necesaria para sostener la situación de inferioridad y subordinación de las mujeres. Como dice María Jesús Izquierdo, la conducta de los maltratadores, acosadores y violadores, es la manifestación más visible del poder de los hombres en relación a las mujeres (Izquierdo, 2012).

Históricamente se ha mantenido la idea de que las mujeres son seres subordinados e inferiores, basándose en la supuesta inferioridad moral, intelectual y biológica. De este modo, la desigualdad de género y los mandatos de género se construyen en base a esa supuesta inferioridad, lo que supone que se atribuyan roles diferenciados a hombres y mujeres legitimando la división sexual del trabajo, se inculcan los mitos del amor romántico, se construyen identidades de género diferenciadas con un estatus de superioridad masculina, etc. Y todo ello se ha ido transmitiendo generación tras generación convirtiéndose en una idea interiorizada y un hecho normalizado, que se ha visto reforzado por los valores y las creencias sociales de la estructura patriarcal que están presentes en el proceso de socialización, el cual nos construye como mujeres y hombres en base a un sexo. Todo este entramado de construcción social de la desigualdad, arraigada profundamente en estructuras sociales y agentes de socialización, hace referencia a la violencia



estructural y cultural, como parte del sistema que mantiene la desigualdad entre los géneros, tal y como se recoge en el Diagnóstico y Documento Base para preparar la nueva Ley contra Violencia de Género en Navarra, de abril del, 2014.

En los sucesivos análisis de Inés Alberdi (2002,2011) se afirma la relación entre la violencia contra las mujeres está estrechamente relacionada con la desigualdad de género porque, en su opinión, las acciones violentas son el resultado de la idea del dominio masculino y de los valores que reflejan este poder sobre las mujeres.

### 2.1.3. Teoría clásica de género

En ocasiones, la desigualdad de género ha pretendido ser explicada desde claves biológicas. En este trabajo, lejos de compartir este análisis, se entiende que se debe realizar una explicación más estructural del fenómeno, siendo imprescindible hacer referencia al sistema sexo/género.

En primer lugar conviene aclarar cada concepto por separado. El sexo tiene relación directa con la categoría biológica, y hace referencia a las características físicas y biológicas que permiten clasificar a los seres humanos como machos o hembras, biológicamente hablando. Mientras que el género responde a una categoría social, que recoge el conjunto de características sociales, culturales y psicológicas asignadas a las personas en función del sexo biológico (Bojó, 2016). Como se exponía, la categoría de género cobra especial relevancia en el proceso de socialización, a través del cual las personas, en interacción con otras, interiorizamos los comportamientos y las expectativas características a la identidad asignada: femenina para las mujeres y masculina para los hombres.

La persona de máxima referencia en cuanto a estos constructos es Simone de Beauvoir, cuando en 1949 plasmó en su estudio *El segundo sexo* su famosa frase “la mujer no nace, se hace”. No obstante, quién dio nombre a lo que hoy denominamos sistema sexo/género fue Gayle Rubin (Rubin, 1975), durante su trayectoria por hallar las claves necesarias para conseguir una sociedad sin jerarquías de género. Ella define el sistema sexo/género como “el conjunto de disposiciones por el que una sociedad transforma la sexualidad biológica en productos de la actividad humana, y en el cual se satisfacen esas necesidades humanas transformadas”.

Una de las características del sistema sexo/género es el hecho de que ambas categorías son inclusivas a la vez que exclusivas, es decir, si eres mujer no puedes ser hombre y viceversa. Las consecuencias que ello conlleva es el hecho de que dicho sistema homogeneiza a los sujetos de un grupo (femenino o masculino), y a su vez los divide en frente al grupo contrario.

Otra de sus características es el hecho de unificar ambas categorías en una. Es decir, considerar que las características sociales asignadas al sexo son innatas, en lugar de aprendidas. Por ello resulta conveniente destacar que desde el momento que nacemos, a todas las personas se les realiza una asignación en función de los genitales externos, que determinará toda su vida. Confundiéndose sexo con género, biológico con social, se establece una relación entre el cuerpo físico y la vida que se asigna, y desde ese momento se enseña qué camino se debe seguir, que actividades se pueden realizar, cómo comportarse, a qué aspirar, etc.

Si no se conceptualizan las desigualdades de género como un aprendizaje sociocultural en los procesos de construcción de nuestras identidades, no existiría lugar para crear relaciones igualitarias y cooperativas entre mujeres y hombres, y menos aún para poner fin a la violencia contra las mujeres. Desnaturalizar lo naturalizado, da la oportunidad al cambio y compromete a cuantos esfuerzos se hagan para erradicar la violencia contra las mujeres.

#### 2.1.4. *El sistema patriarcal*

Todo lo dicho anteriormente no podría seguir imperando en nuestra sociedad sin un sistema que lo respaldase, el patriarcado. La violencia de género es una pauta cultural de las sociedades patriarcales, de tal manera que resulta imprescindible contextualizar dicha violencia dentro de la sociedad en la que vivimos, siendo en el seno de ésta donde se manifiesta dicha violencia.

El concepto de patriarcado goza de su reconocimiento gracias a la obra de Kate Millet, *Política Sexual* (1970). En la cual incluye dos aspectos básicos para su comprensión: una estructura social, que es el sistema de organización social que crea y mantiene una situación en la que los hombres tienen más poder y privilegios que las mujeres, y una ideología o conjunto de creencias acompañantes que legitima y mantiene el poder y la autoridad de los maridos sobre las mujeres en el matrimonio o en la pareja y justifica la violencia contra aquellas que violan o que se percibe que violan los ideales de la familia patriarcal.

De tal modo, podría decirse que el patriarcado se materializa a través de un sistema o estructura social, y un conjunto de creencias hegemónicas. El modelo patriarcal, basado en un visión androcéntrica, crea estructuras jerárquicas basadas en la predominancia y superioridad de unos grupos frente a otros, y genera consecuentemente una injusta y desigual distribución de riqueza, poder, derechos y oportunidades, dónde la primera desigualdad es en función del sexo con el que nacemos.

Por ello conviene hacer una breve mención a la división sexual del trabajo, otro de los respaldos que ha sustentado el patriarcado (y el capitalismo). Cuando se habla de división sexual del trabajo,

se hace referencia a una forma de organización social que diseña distintos tipos de trabajos para distintos tipos de personas; en el caso específico que ocupa, se realiza esta diferenciación en las actividades con base en los atributos sexuales y reproductivos de los cuerpos, pero también con un sustento ideológico patriarcal. La división sexual del trabajo se presenta en nuestras civilizaciones androcéntricas como un hecho neutral, se recurre a la biología y la naturaleza para explicarla, y a la idea de complementariedad para su justificación social. Sin embargo, a pesar de que el trabajo de hombres y de mujeres se presenta como complementario dentro de una familia nuclear heterosexual, en realidad la relación entre ambas actividades es jerárquica: el trabajo de las mujeres, realizado en el ámbito privado y sin remuneración ni reconocimiento social implica una diferencia en las formas de trabajar y en la posición social y en la autonomía (Flores, 2011).

## **2.2. La complejidad del concepto de Violencia de Género**

En esta sección se procederá a explicar las múltiples dimensiones que intervienen en la violencia de género, entre las que destacan la complejidad de una denominación común, los tipos de violencia, la dinámica del maltrato y las teorías explicativas para su abordaje.

### *2.2.1. Diversas denominaciones*

Dada la complejidad del fenómeno a abordar, los distintos ámbitos que intervienen en él, las múltiples dimensiones que lo configuran y la diversidad de profesionales y de ópticas desde las que se analiza, no es fácil llegar a un consenso respecto a los términos empleados para las denominaciones de esta violencia: violencia contra las mujeres, violencia de género, violencia machista. La dificultad de consenso para coincidir en una definición concreta y delimitada resulta acorde con la propia complejidad de esta realidad.

El primer término que se descarta es el de violencia doméstica, ya que esconde lo esencial de la violencia que sufren las mujeres por el hecho de serlo y enfatiza únicamente el lugar en el que se ejerce la violencia, reduciéndola al ámbito privado y alejándolo, una vez más, de su consideración como problema social (Mullender, 2000). De tal modo que excluye la violencia de género en otros ámbitos, como la vía pública o las instituciones, e ignora el sexo de los autores y de las víctimas, reduciendo la violencia de género a conflictos interpersonales.

Al hablar de violencia intrafamiliar, se hace referencia a "todo tipo de actos o comportamientos abusivos, sean estos físicos, psíquicos o sexuales que, llevados a cabo de modo reiterado por parte de la persona a la que la víctima está o ha estado vinculada sentimentalmente, con el fin de ejercer un control sobre ella, produzcan un resultado perjudicial para la misma, siendo indiferente

la entidad del daño causado o su naturaleza” (Corsi, 1998). Este término se descarta porque únicamente se centra en aquella violencia cuyos/as protagonistas (tanto agresores como víctimas) comparten algún tipo de parentesco de lazos de sangre o sentimentales.

Cuando hablamos de violencia machista se pone en relieve la posición social del dominio de quién ejerce dicha violencia: los hombres, los “machos” (Cortés, 2011). Además, dicha violencia viene determinada por el fenómeno sociocultural que exalta los valores masculinos (hombria, virilidad, el poder de los hombres, la expresión de dicha masculinidad a través de la violencia, de la fuerza....) y que genera actos, bien sean éstos físicos o verbales, por medio de los cuales se manifiesta el sexismo subyacente en la estructura social.

Podemos ver como ninguno de estos conceptos atiende al elemento psíquico, es decir a la dinámica de interiorización comunitaria, familiar y también individual de la estructura sexista, anteriormente recogida (Barandica.; Olóriz.; Iturbide. 2013).

Al hablar de violencia sexista, se da una conceptualización que atiende a la teoría y la práctica basada en la inferioridad del sexo femenino que viene legitimado por las diferencias biológicas entre hombres y mujeres; y se garantiza mediante el dominio de lo masculino sobre lo femenino (parte estructural esencial en la teoría de género), deja de lado el elemento psíquico (Naredo; Amigot.; Iturbide, 2014)

En el caso de la violencia contra las mujeres, resulta una denominación interesante puesto que centra la atención en las mujeres, dándoles protagonismo y mostrando que el denominador común es el hecho de que la violencia va dirigida a las personas de sexo femenino. No obstante, considero que deja al margen la teoría del sistema sexo/género.

Por todo ello se ha decidido emplear en este trabajo el término de violencia de género, ya que se considera que explicita adecuadamente su especificidad hallando sus orígenes en el seno de la estructura social patriarcal y enfatiza el análisis del sistema sexo/género. No obstante, siendo consciente del desconocimiento que puede generar en parte de la población el concepto de género, y la incorrecta asociación que se puede hacer de éste al sexo.

Es por ello que, a pesar de haberse expuesto anteriormente, resulta oportuno aportar una definición exhaustiva sobre el concepto de género, elaborada por María Jesús Izquierdo. “(El género) no es una característica apriorística de las personas, sino por el contrario es un efecto de poder. El efecto de un cierto modo de organización social, que tiene consecuencia sobre la manera en que se relacionan las personas y sobre la configuración de sus capacidades, habilidades, expectativas, modos de estar y hacer en el mundo. [...] Todavía más, el hecho de que se considere

que el sexo es una información relevante para identificar a las personas y con ello anticipar la posición social que ocupa, hace que su identificación comporte actuar mediante la aplicación de estereotipos de género. Lo que se traduce en un trato discriminatorio, que por razón de la jerarquía sexista, perjudica a las personas que ocupan la posición mujer” (Izquierdo, 2012).

### 2.2.2. *La violencia y sus diversas manifestaciones*

Una vez elaborada la justificación de la elección del concepto de violencia de género, concierne exponer una definición general sobre la violencia.

La violencia, puede ser entendida como el uso o amenaza de uso de la fuerza o de potencia, abierta u oculta, con la finalidad de obtener de uno o varios individuos algo que no consienten libremente de hacerles algún tipo de mal (físico, psíquico o moral).

En este aspecto se desataca a uno de los referentes teóricos más reconocidos, Johan Galtung (1990) que incorpora una visión amplia del concepto de violencia, atendiendo no sólo a la violencia directa, sino a las violencias arraigadas en el propio contexto social. Él, distingue tres tipos de violencia, recogidos cómo “el triángulo de la violencia”:

Violencia directa: Violencia física y/o verbal, la única que se hace visible a través del comportamiento. Dicha violencia refuerza la violencia cultural y estructural.

Violencia estructural: Se centra en el conjunto de estructuras que no permiten la satisfacción de las necesidades y se concreta, precisamente, en la negación de las necesidades, o de los recursos adecuados para satisfacerlas.

Violencia cultural: Todos aquellos razonamientos, actitudes e ideas que justifican, legitiman y promueven la violencia en sus formas directa o estructural.

Antes de adentrarnos en el eje teórico del presente trabajo, destacar una de las aportaciones que Johan Galtung hizo sobre la violencia, la cual se puede asociar íntimamente con la violencia de género. Él otorga especial atención a que la acción humana, y en ella la violencia, no surge de la nada, sino que encuentra sus raíces en la cultura de la violencia (patriarcal) y en la estructura violenta en sí misma (represiva y explotadora). Ya que la violencia no es propia de la naturaleza humana, es el potencial para la violencia lo que es innato a las personas. (Galtung, 1998).

Aproximándonos a la violencia de género, en 1993 en la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, cuyo artículo 1 define la violencia contra la mujer como “Todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o

psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como privada” (Conferencia Mundial de los Derechos Humanos. Viena, 1993).

Ahora bien, ¿qué implica hablar de violencia de género en nuestra sociedad? Tomando como referencia la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril para actuar contra la violencia hacia las mujeres, se entiende que es “la que se ejerce contra estas por el hecho de serlo o que les afecta de forma desproporcionada como manifestación de la discriminación por motivo de género y que implique o pueda implicar daños o sufrimientos de naturaleza física, psicológica, sexual o económica, incluidas las amenazas, intimidaciones y coacciones o la privación arbitraria de la libertad, en la vida pública o privada”. Más adelante se profundizará en la respuesta normativa a la Violencia de Género.

A continuación, se presentan las distintas manifestaciones o tipos de maltrato comprendidos en la Ley Foral 14/2015 (Disposiciones generales, Artículo 3):

- Violencia en la pareja o expareja: la violencia física, psicológica, económica o sexual ejercida contra una mujer por el hombre que es o ha sido su cónyuge o con el que mantiene o ha mantenido relaciones similares de afectividad, con o sin convivencia, incluida su repercusión en los niños y las niñas que conviven en el entorno violento.
- Diferentes manifestaciones de violencia sexual: agresión sexual, abuso sexual, acoso sexual en cualquiera de los ámbitos.
- Femicidio: los homicidios cometidos en el ámbito de la pareja o expareja, así como otros crímenes que revelan que la base de la violencia es la discriminación por motivos de género.
- Trata de mujeres y niñas: la captación, transporte, traslado, acogimiento o recepción de mujeres o niñas, incluido el intercambio o la transferencia de control sobre estas personas, por medio de amenazas o uso de la fuerza u otras formas de coacción, el rapto, el fraude, el engaño, el abuso de poder o situación de vulnerabilidad, o mediante la entrega o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que posea el control sobre las mujeres o niñas, con la finalidad de explotación sexual, laboral o matrimonio servil.
- Explotación sexual: la obtención de beneficios financieros o de otra índole por la participación de mujeres y niñas mediante la utilización de violencia, la intimidación, el engaño o el abuso de una situación de superioridad o de vulnerabilidad de la víctima en

el ejercicio de la prostitución, la servidumbre sexual u otros tipos de servicios sexuales, incluidos actos pornográficos o la producción de material pornográfico.

- Matrimonio a edad temprana, concertado o forzado: un matrimonio en el que no ha existido un consentimiento libre y pleno para su celebración
- Mutilación genital femenina: cualquier procedimiento que implique o pueda implicar una eliminación total o parcial de los genitales femeninos o produzca lesiones en los mismos, aunque exista consentimiento expreso o tácito de la mujer o la niña.

Cualquier otra forma de violencia que lesione o sea susceptible de lesionar la dignidad, la integridad o la libertad de las mujeres que se halle prevista en los tratados internacionales, en el Código Penal español o en la normativa estatal o foral.

Una vez expuestas las distintas manifestaciones de violencia, cabe plantearse donde queda recogida la violencia institucional, objeto de estudio del presente trabajo. A pesar del reconocimiento internacional que recibe la normativa española en esta materia, no contempla ni a nivel estatal ni autonómico la violencia institucional en el ámbito de la Violencia de Género.

En contraste a ello, Encarna Bodelón (2014) expone algunos de los marcos normativos a nivel internacional que incorporan esta violencia. Ejemplo de ello, Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, conocida como “Convención de Belém do Pará” de 1996, expone la importancia de la responsabilidad de los Estados expresamente recogida en el capítulo III, “Deberes de los Estados”. En el ámbito europeo, mediante el Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica (Estambul 2011) también se indican las obligaciones de los Estados: “Las Partes se abstendrán de cometer cualquier acto de violencia contra las mujeres y se asegurarán de que las autoridades, los funcionarios, los agentes y las instituciones estatales, así como los demás actores que actúan en nombre de los Estados se comporten de acuerdo con esta obligación” (Artículo 5).

Pues bien, el objetivo fundamental de este trabajo es visibilizar esta laguna en la legislación tanto estatal como autonómica, en la que no se contempla el concepto de violencia institucional.

No obstante en ambos niveles si existen guías, protocolos y recomendaciones de buenas prácticas, que orientan a los distintos sistemas e instituciones que intervienen en la atención a las mujeres víctimas de violencia de género, todo ello al amparo de un marco normativo.

En este trabajo interesa abordar la violencia institucional, a continuación se muestra una definición de la violencia institucional comprendida dentro de la violencia de género, señalando a Ríos Campos (2011): “Cuando se habla de violencia institucional se hace referencia a los mecanismos

mediante los cuales los organismos públicos juegan su papel en el sistema de opresión de género, tanto de forma directa, como indirecta manteniendo inamovibles las estructuras establecidas”

Más adelante, se centrará la atención en la explicación y en las modalidades del objeto de estudio.

### 2.2.3. *El ciclo de la violencia*

Ante dichas manifestaciones de violencia, cabe preguntarse qué mecanismos actúan para facilitar el mantenimiento de la relación violenta. No es objeto de este trabajo incidir en todos los discursos que hombres y mujeres han ido interiorizando a lo largo de sus vidas que favorecen que se perpetúe la relación de maltrato. No obstante se considera de interés mencionar otro de los elementos conceptuales que facilita el abordaje teórico de la violencia de género. Tratando de entender el complejo fenómeno en cuestión, resulta imprescindible nombrar la Teoría del ciclo de la violencia, de Leonor Walker (1984). Esta autora profundiza en la dinámica del maltrato, dinámica mediante la que se explicita cómo la violencia de género en el ámbito afectivo se sucede de modo repetitivo, a través de un patrón cíclico con diversas fases que se van reproduciendo cada vez más frecuente e intensamente.

Walker explica cómo el ciclo de la violencia suele tener lugar inicialmente con agresiones verbales (maltrato psicológico) en formas más o menos encubiertas (descalificaciones, vejaciones) teniendo lugar más adelante las agresiones físicas (maltrato físico) y, en casos que alcanzan su máximo, la muerte. La Teoría del ciclo de la violencia distingue tres fases diferenciadas:

- Fase de tensión: Caracterizada por una escalada creciente de tensión. El agresor se convierte paulatinamente en un hombre cada vez más hostil y de forma incomprensible para la mujer, de manera que la mujer trata de racionalizar la situación culpabilizándose y creyendo que el hombre cambiará. Se agrava la violencia verbal y pueden darse las primeras agresiones físicas “leves”. Esta fase puede prolongarse en el tiempo.
- Fase de explosión violenta o agresión: Los episodios de tensión son cada vez más asiduos, hasta que tienen lugar los comportamientos violentos generando lesiones físicas y/o psíquicas y/o sexuales. Esta fase se caracteriza por ser un periodo de sometimiento y aislamiento que paraliza emocionalmente a la mujer. Esta fase suele ser corta pero de gran intensidad.
- Fase de calma o reconciliación (luna de miel): El agresor se muestra arrepentido y promete que no se volverá a repetir. En esta fase el agresor emplea estrategias de manipulación afectiva, de tal manera que la mujer continúa en la relación esperando un cambio. Sin



embargo, en la medida que los episodios violentos se perpetúan la fase de reconciliación se va diluyendo y las agresiones violentas se van consolidando.

La necesidad de retomar el control sobre la vida de la mujer acompañada de una escalada de agresión marca el inicio de un nuevo episodio.

#### 2.2.4. Teorías explicativas

Resulta oportuno realizar una breve presentación de los distintos modelos conceptuales para la aproximación a la Violencia de Género. Dado que se está reclamando la participación activa de la sociedad civil, las instituciones y los poderes públicos, para la lucha por la erradicación de la violencia, también merece la pena destacar que no existe un único modelo explicativo de la violencia de género. Dependiendo del modelo que explique el fenómeno así se orientará la intervención.

Se reseñan algunos de los enfoques teóricos más destacados para la comprensión y posterior intervención ante el fenómeno, originados en la disciplina de la psicología pero con grandes aplicaciones para la intervención social.

A continuación se expone una tabla de dichos modelos conceptuales:

**Tabla 3:** Enfoques teóricos en el abordaje de la Violencia de Género

Enfoque	Factores	Explicación
<b>Clínico</b>	Individuales. Características personales	Déficits/psicopatología en el/la agresor
<b>Sistémico</b>	Factores relacionales.	Patrones disfuncionales dentro de la relación de pareja
<b>Feminista/Género</b>	Factores sociales. estructurales	Histórico desequilibrio de poder entre hombres y mujeres
<b>Ecológico/Interaccionista</b>	Factores multicausales	Interacción entre factores del agresor y víctima, dinámica relacional y f. sociales

*Fuente: Guía de buenas prácticas para la evaluación psicológica forense del riesgo de violencia contra la mujer en las relaciones de pareja. M. Gómez Hermoso y varias. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid (2012)*

- El modelo clínico centra la atención en las características personales e individuales de los sujetos de una relación violenta, circunscribiendo el problema a individuos concretos. Partiendo de este enfoque, han sido muy habituales los estudios sobre perfiles y tipologías de víctimas y victimarios. En el caso de los victimarios, se ha acostumbrado a asociarlos con posibles enfermedades mentales, rasgos de personalidad, consumo de drogas y alcohol, etc. Dicha consideración ha contribuido a la “medicalización” de la violencia.
- En cuanto al modelo feminista, focaliza su atención en las condiciones sociales y culturales que están detrás de dicha violencia. La violencia de género se concibe como un fenómeno funcional al sistema patriarcal y útil en el mantenimiento del orden establecido, evidenciando las raíces culturales de la violencia.
- El modelo ecológico/interaccionista de Heise, Ellsberg y Gottemoeller (1999) ofrece una perspectiva basada en los factores multicausales, en la que la violencia surge a raíz de la interacción de múltiples elementos, individuales y estructurales, que interactúan sobre una organización social basada en las desigualdades y el dominio de los hombres sobre las mujeres.
- El modelo sistémico responde a factores relacionales, es decir, la violencia encuentra su explicación a través de las interacciones e interrelaciones existentes en la relación de pareja. De tal modo que la situación violenta tiene una causación circular, su explicación es en base al sistema de pareja y no a los sujetos aislados.

### **2.3. La atención a la Violencia de Género desde el marco normativo**

Retomando el concepto de Violencia de Género como una problemática de responsabilidad pública y política, resulta de interés dedicar este apartado a realizar un breve análisis sobre la legislación existente para hacer frente a dicho fenómeno, entendiendo que de forma transversal a los largo del trabajo se realizan referencias normativas.

#### *2.3.1. Respuesta legal*

A continuación se repasarán las principales disposiciones normativas que regulan la Violencia de Género, señalando en cada una de ellas los aspectos más relevantes de los cuales no se puede prescindir para el presente trabajo por su importancia en el abordaje y la evolución de la materia que nos ocupa.

Queriendo aportar una perspectiva global, se comenzará con una contextualización del marco normativo a nivel internacional para más adelante centrarse en el nivel estatal y autonómico.

Teniendo presente el objeto de estudio, cabe destacar que en la legislación internacional sí se hace referencia al maltrato institucional, mientras que en la legislación estatal y autonómica no se contempla, tal y como se desarrollará más adelante

En el contexto más general, a nivel internacional hay que hacer mención a la Declaración Universal de los Derechos Humanos (Naciones Unidas, 1948) donde se destaca que “todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...) y que toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo (...)” (Artículos 1 y 2).

Buscando referencias específicas que afectan a la discriminación y desigualdad de las mujeres en el ámbito internacional, se encuentra la Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación Contra las Mujeres (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1979) y la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, conocida como Convención do Belém do Pará (Organización de Estados Americanos, 1994) en la que dedica el Capítulo III a los deberes de los Estados. Resulta de especial interés el Artículo 7, “abstenerse de cualquier acción o práctica de violencia contra la mujer y velar por que las autoridades, sus funcionarios, personal y agentes e instituciones se comporten de conformidad con esta obligación” (Capítulo III, Artículo 7).

Seguidamente, resulta imprescindible destacar la Conferencia Mundial sobre la Mujer de Beijing, de la que se produjo la Declaración y Plataforma de Acción de Beijing (1995) que fue el plan más progresista que jamás había existido para promover los derechos de las mujeres.

Para concluir con el ámbito internacional, se destaca la Asamblea Mundial de la Salud (OMS, 1996) en la que se identificó la violencia como un problema prioritario de salud pública y la violencia contra la mujer como uno de los factores más importantes en el deterioro de su salud.

En el ámbito estatal, a pesar de que las mujeres históricamente hayan tenido una situación de inferioridad legal es en las últimas décadas cuando se ha ido desarrollando una amplia regulación para hacer frente a la Violencia de Género. Uno de los factores que ha facilitado este progreso es que cada vez son más los agentes sociales que exigen mayor responsabilidad al Estado para erradicar dicha problemática.

Es necesario hacer una primera referencia al marco de la constitución española de 1978, en la que en relación al objeto de estudio de este trabajo, se recoge que “corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su

plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social” (Título Preliminar, Artículo 9).

Continuando con la Ley Orgánica 35/1995 de 11 de diciembre, de ayuda y asistencia a las víctimas de delitos violentos contra la libertad sexual, en la cual se regula la asistencia a las víctimas de delitos violentos y dolorosos, incluyendo dentro de éstos la Violencia de Género y la Ley Orgánica 11/2003, de 29 de septiembre, de medidas concretas en materia de seguridad ciudadana, violencia doméstica e integración social de los extranjeros.

Especial mención refiere la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección integral contra la violencia de Género. En su exposición de motivos manifiesta sobre la violencia de género que “se trata de una violencia que se dirige sobre las mujeres por el hecho mismo de serlo, por ser consideradas por sus agresores, carentes de derechos mínimos de libertad, respeto y capacidad de decisión”.

Esta ley fue novedosa e incorporó grandes avances en la materia que nos ocupa, ya que pretendió dar un tratamiento integral y no sólo en las medidas estrictamente penales. Incorporó medidas de sensibilización, prevención y detección (Título I), asistencia social y jurídica a las víctimas (Título II), tutela institucional (Título III) y judicial (Título V). Dicha ley dispone a las mujeres víctimas del derecho a la información, derecho a la asistencia social integral, derechos jurídicos, económicos, laborales y de seguridad social.

Sintetizando, esta ley aportó además de aspectos asistenciales, educativos y preventivos, establecer también una serie de mecanismos represivos, penales y procesales. No obstante, se considera de interés destacar que esta ley solo contemplaba violencia de género aquella ejercida por la pareja o expareja.

Por último, hacer mención a la Ley 3/2007, de 22 de marzo, Para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres, cuyo objetivo es hacer efectivo el derecho de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres. Insistiendo fundamentalmente en la eliminación de la discriminación contra la mujer, especialmente en materia política, económica, cultural, laboral y social.

Descendiendo al nivel autonómico, primeramente se debe hacer mención a la Ley Foral 22/2002, de 2 de julio, para la adopción de medidas integrales contra la violencia sexista. Contempla como medidas las de sensibilización, prevención y erradicación de la violencia sexista, así como la protección y asistencia a las víctimas de agresiones físicas y/o psicológicas. “A estos efectos se entiende por violencia sexista o de género todo acto de violencia o agresión, basado en la superioridad de un sexo sobre otro, que tenga o pueda tener como consecuencia daño físico,

sexual o psicológico, incluida la amenaza de tales actos y la coacción o privación arbitraria de libertad, tanto si ocurren en público como en la vida familiar o privada” (Artículo 1, Capítulo I).

A pesar de que más adelante se hará una breve comparación de esta ley con la actual Ley Foral 14/2015, se destaca la característica de que se habla de personas víctimas de violencia sexista o de género, es decir, no hace alusión exclusiva a mujeres víctimas sino que también comprendería a los hombres víctimas de violencia.

Cronológicamente, la Ley Foral 12/2003, de 7 de marzo, de modificación de la Ley Foral 22/2002, de 2 de julio, para la adopción de medidas integrales contra la violencia sexista. También se contempla el Decreto Foral 16/2007, de 26 de febrero, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley Foral 22/2002, de 2 de Julio, para la adopción de medidas integrales contra la violencia sexista.

Por último, otorgar la importancia que merece la actual Ley 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres, en la que “se entiende por violencia contra las mujeres la que se ejerce contra estas por el hecho de serlo o que les afecta de forma desproporcionada como manifestación de la discriminación por motivo de género y que implique o pueda implicar daños o sufrimientos de naturaleza física, psicológica, sexual o económica, incluidas las amenazas, intimidaciones y coacciones o la privación arbitraria de la libertad, en la vida pública o privada” (Título I, Artículo 3).

Al hilo de ello, se considera oportuno realizar una breve reflexión sobre las leyes más destacadas a nivel foral. En relación a la anterior Ley Foral 22/2002, se observa que la reciente Ley Foral 14/2015, comprende una amplia gama de tipos de violencias: manifestaciones de la misma la violencia en la pareja o de la expareja, las diferentes manifestaciones de la violencia sexual, el feminicidio, etc. El hecho de relacionar todas las violencias, ofrece la perspectiva de la violencia de género como un continuum que se da sobre el contexto patriarcal por el hecho de ser mujeres y que por ello requiere una respuesta multisectorial y una perspectiva integral de actuación.

En general, son muchos los avances que incorpora la reciente Ley Foral 14/2015. Entre ellos, se puede destacar el hecho de concebir la violencia de género como aquel fenómeno que puede tener lugar tanto en la vida privada de las mujeres como en la pública. También resulta un elemento novedoso el hecho de que las destinatarias de la Ley no sean solo las mujeres víctimas/supervivientes, sino que también se consideran personas beneficiarias de la Ley a las hijas e hijos de las mujeres víctimas, así como a las personas dependientes al cuidado de la mujer, que hayan convivido en el entorno violento. Pero sin duda alguna, el gran avance que ha traído

consigo esta Ley es el doble enfoque desde el que se concibe la violencia de género: enfoque de género y enfoque de Derechos Humanos. Y consecuentemente el trato dirigido a las víctimas/supervivientes ha de ser como titulares activas de derechos, no como meras usuarias receptoras de beneficios. Por ello recalcar que las Administraciones deben ser garantes de los derechos de las mujeres y sujetos responsables en su compromiso por la erradicación de esta violencia, siendo los sistemas de protección los que se adapten a la realidad de las mujeres y no a la inversa.

### *2.3.2. Recursos de los sistemas de protección en Navarra*

Junto al marco normativo, que regula un conjunto de disposiciones legales encaminadas a proteger y atender a las mujeres víctimas de violencia de género, los Estados proveen de un conjunto de organismos e instituciones que mediante una serie de recursos y prestaciones, ponen en práctica las actuaciones dirigidas a su atención.

En este trabajo, se destacarán aquellos servicios de la Comunidad Foral de Navarra que formen parte de los denominados sistemas de protección para mujeres en situación de Violencia de Género.

- El organismo que en la actualidad tiene competencias en Violencia de Género es el Instituto Navarro para la Igualdad (INAI), que por primera vez ha pasado a formar parte del Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales. Es un órgano con múltiples funciones tales como: planificación autonómica en materia de igualdad, coordinación de actuaciones implicadas en la prevención de violencia de género, asistencia y protección a las víctimas, diseño e impulso de medidas de acción positiva, incorporación de la perspectiva de género a todas las áreas, atención, canalización y apoyo a las denuncias por discriminación por razón de sexo, etc.
- 112 SOS Navarra: es la central de coordinación de emergencias de la Dirección General de Interior del Gobierno de Navarra. Actúa ininterrumpidamente 24 horas y los 365 del año, a través del teléfono 112, poniendo en marcha una atención integral. Para ello se coordinan todos los servicios de forma unificada, gratuita, rápida e integral.
- Policía Foral: Brigada Asistencial de la División de Policía Judicial, que intervienen en asuntos relacionados con violencia de género, instruyendo atestados, en colaboración con los agentes de la División de Policía Científica. Dan cobertura a toda la comunidad de Navarra.

- Policía Municipal de Pamplona: Las UPAS (Unidades de Policía Asistencial), que realizan labores de atención, acompañamiento y coordinación con los recursos y servicios sociales.
- Policía Nacional: El grupo V de la Brigada Provincial de Policía Judicial de Pamplona (Jefatura Superior de Policía de Navarra), especializado y encargado de la asistencia a las víctimas, tramitación de las denuncia y actuaciones relacionada con Violencia doméstica. Actúan en Pamplona, Burlada y Villava.
- Guardia Civil: Cuenta con tres niveles de actuación. Las Unidades Territoriales, que recogen las denuncias, asumen la intervención en los casos leves y solicitan apoyo en los casos más graves; los Equipos Territoriales de Policía Judicial, que cuentan con el grupo especializado en menores y mujeres (EMUME); las Secciones de Investigación, que tienen como función la investigación criminal de las infracciones penales más graves contra las víctimas de Violencia de Género, entre otras.
- Servicio de Atención Jurídica a la Mujer (SAM): Establecido en toda la Comunidad Foral, a través de un convenio suscrito entre el INAI y los Colegios de abogados de Pamplona, Tudela, Estella y Tafalla. Desarrollan tres tipos de servicio: asistencia de guardia permanente localizada, asesoramiento generalizado y servicio de formación.
- Oficina de Atención a Víctimas del Delito: Servicio gratuito, dependiente del Servicio Social de Justicia de la Dirección General de Justicia del Gobierno de Navarra. Tiene tres ámbitos de actuación: social, jurídico y psicológico y llevan a cabo intervenciones como servicio psicológico de guardia, valoración psicológica del riesgo en el que se encuentra la víctima, intervención urgente para discriminar rasgos del agresor, programas terapéuticos con víctimas del delito, programas de terapia individual y grupal con agresores en el ámbito familiar y actuación con órdenes de protección.
- Servicio Municipal de Atención a la Mujer del Ayuntamiento de Pamplona (SMAM): Realiza las actuaciones necesarias en el ámbito de los Servicios sociales en el término municipal de Pamplona.
- Servicios Sociales de Base y Unidades de Barrio en los que realizan programas de prevención, detección, atención, derivación y seguimiento de las situaciones de violencia de género. Como servicio de apoyo en atención primaria, en la zona básica de Estella y Tudela existe el Equipo de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género (EAIV)<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> A pesar de contemplarse tanto en la Ley Foral 15/2006 de Servicios Sociales como en el Plan Estratégico de Servicios Sociales de Navarra 2008-2012, el resto de zonas básicas de no están dotadas de equipos interprofesionales como el EAIV.

- Centros de Salud y Centros de Salud Mental, como puerta de entrada en muchas ocasiones.
- Servicio de ginecología y obstetricia del Complejo Hospitalario: Atención a mujeres víctimas de agresiones sexuales.
- Servicio de Urgencias del Complejo Hospitalario.
- Recursos de acogida para mujeres en situación de Violencia de Género: El INAI tiene concertado con Xilema la gestión del Centro de Urgencias, Casa de Acogida y Pisos Residencia para mujeres en situación de Violencia de Género. Se ofrece acogida, acompañamiento y seguimiento individualizado dirigido a mujeres y menores víctimas.
- Juzgados de Violencia sobre la mujer N°1 de Pamplona: Existe un único Juzgado de Violencia sobre la Mujer de forma exclusiva en Pamplona, pero en todos los Partidos Judiciales de Navarra los juzgados tienen asumidas las competencias en la materia de violencia contra las mujeres (Tudela, Tafalla, Estella y Aoiz).
- Teléfono 016
- Dispositivo ATENPRO
- Punto de Encuentro Familiar:<sup>8</sup>Servicio que proporciona acompañamiento profesionalizado en un espacio neutral para realizar visitas entre progenitores y menores de aquellas familias que lo requieran.

Par concluir este apartado, se expone un esquema que muestra la coordinación de actuaciones ante un caso de Violencia contra las mujeres en la Comunidad Foral de Navarra, con el fin de optimizar los recursos humanos y materiales dispuestos para la prevención, protección y seguimiento de los casos de Violencia de Género.

---

<sup>8</sup> A pesar de no ser un recurso propiamente dirigido a víctimas de Violencia de Género, cabe destacar que es un dispositivo que con frecuencia puede ser utilizado por hijas e hijos víctimas de violencia.



Figura 1: Coordinación de actuaciones ante un caso de violencia contra las mujeres



Fuente: Acuerdo interinstitucional para la coordinación efectiva en la atención y prevención de la violencia contra las mujeres (2010:31) Gobierno de Navarra. Instituto Navarro para la Igualdad

#### **2.4. El maltrato institucional en el sistema judicial, otra manifestación de violencia**

Retomando los distintos tipos de maltrato que pueden sufrir las mujeres en situación de violencia de género, se procederá a profundizar en el eje temático del presente trabajo: el maltrato institucional, ya que en ocasiones la persistencia de la violencia de género se nutre a su vez de violencias institucionales.

Teniendo en cuenta una definición más amplia, en palabras de Martínez Roig (1989), “se entiende por maltrato institucional a cualquier legislación, procedimiento, actuación u omisión procedente de los poderes públicos o bien derivada de la actuación individual de los profesionales que comporte abuso, negligencia, detrimento de la salud, la seguridad, el estado emocional, el bienestar físico, la correcta maduración o que viole los derechos básicos”

Una vez expuesta la idea global del concepto en cuestión, se deben tener en cuenta las grandes aportaciones que realizó la perspectiva feminista a la comprensión de la violencia contra las mujeres, incorporando la dimensión de la violencia institucional. Actualmente, al hablar de violencia de género, no se plantea suficientemente que se trata de una plena vulneración de derechos de las que el Estado puede ser el autor directo, por acción u omisión, o en las que tiene responsabilidad.

La variable del maltrato institucional se puede asociar al reconocimiento de la violencia de género como problema social y político. La manera más explícita de hacerlo es que el Estado infrinja violencia a través de sus agentes individuales, pero si se concibe la violencia de género como un problema social que afecta a todas las personas, la violencia institucional más implícita se dará por la responsabilidad del Estado y sus agentes en la prevención, sanción y erradicación de dichas violencias contra las mujeres.

De tal modo la violencia institucional no sólo incluye aquellas manifestaciones de violencia contra las mujeres en las que el Estado es directamente responsable por su acción u omisión, sino también de aquellos actos que muestran una pauta de discriminación o de obstáculo en el ejercicio y goce de los derechos (Bodelón, 2014).

La complejidad que caracteriza al abordaje de la violencia de género conlleva paralelamente a que exista un extenso entramado de instituciones que intervengan en su intervención, debiendo ofrecer una intervención integral y multisectorial.

En este sentido, el Estado español tiene uno de los marcos normativos más desarrollados mundialmente en la materia que nos ocupa, más allá de la *Ley Orgánica 1/2004, de 28 de*

diciembre, de *Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género*, se destaca un amplio marco legal estatal y diversas leyes autonómicas.

Retomando la atención a la Comunidad Foral de Navarra y teniendo como referencia el ya mencionado Acuerdo Interinstitucional<sup>9</sup>, dónde se recoge la coordinación entre los distintos organismos de la Administración Pública y se concretan los principios con los que deben regirse las actuaciones de los diferentes sistemas intervinientes en la atención a las mujeres víctimas de violencia de género, se destacan los siguientes:

- Atención personalizada, incorporando medidas que resuelvan las barreras de acceso a la información de mujeres con diversidad funcional.
- Intimidad y privacidad en la atención, prestando especial atención a los espacios y medios físicos donde se lleven a cabo las actuaciones.
- Acompañamiento y apoyo profesional durante todo el proceso, garantizando que las mujeres estén acompañadas por profesionales, con formación específica en violencia contra las mujeres.
- Las actuaciones estarán dirigidas a impulsar la autoestima y la autonomía de las mujeres, contribuyendo a su empoderamiento, el objetivo será siempre que puedan tomar sus propias decisiones de acuerdo a sus intereses y necesidades.
- Asistencia integral. Atendiendo a la situación personal, familiar, económica y cultural de cada mujer, se actuará incluyendo a las personas que las mujeres tengan a su cargo, por edad o por enfermedad.
- Efectividad en la atención. Se primará la coordinación interna entre administraciones para evitar duplicidades o lagunas en la intervención. Contando con el consentimiento de las mujeres, se procurará la transmisión de información entre departamentos y diferentes sistemas.
- Formación especializada y continuada de todos los profesionales que intervienen en todo el proceso.

Las actuaciones están orientadas a favorecer e impulsar la autoestima y la autonomía de las mujeres, contribuyendo a su empoderamiento. En esta línea es esencial proporcionar a las mujeres toda la información sobre los derechos que tiene y los recursos disponibles. Respetar su

---

<sup>9</sup> “Es esencial la intervención coordinada y el establecimiento de procedimientos homogéneos de actuación por parte de los Poderes Públicos, de modo que se garantice una atención y protección integral, sanitaria, policial, judicial y social, a las mujeres que se encuentran en esta situación”. (Gobierno de Navarra, Acuerdo interinstitucional, 2010:10)

autonomía y capacidad de tomar sus propias decisiones de acuerdo a sus intereses y necesidades también se presenta como un aspecto fundamental.

No obstante, como se mencionaba anteriormente, la legislación española no contempla el maltrato institucional dentro de las tipologías de violencia de género.

En esta línea, interés dirigir la mirada especialmente al sistema judicial<sup>10</sup>, la cuestión a plantear es cómo intervienen las distintas instancias y agentes del sistema para hacer frente a la violencia de género y en qué medida se están produciendo prácticas que otorguen una responsabilidad al Estado, como agente velador del cumplimiento de derechos.

A continuación se abordarán diversos ejes que facilitan la aproximación al maltrato institucional, expuestos por Encarna Bodelón en *Violencia institucional y violencia de género* (2014):

#### 2.4.1. *El androcentrismo jurídico*

La estructura social en la que vivimos, patriarcal y capitalista, se ha ido configurando mediante prototipos androcéntricos o códigos que no recogen con exactitud las necesidades de las mujeres. Ello tiene relación con el problema que hay para la conceptualización y comprensión real de la violencia de género. La especificidad de la violencia de género en las relaciones de pareja es una cuestión que aparece claramente señalada desde una perspectiva de derechos humanos y desde las investigaciones feministas (Romito, 2007; Gil Ruíz, 2007). El problema es si el derecho moderno entiende cuáles son las características de la violencia machista y su particularidad, o si sigue anclado en el androcentrismo jurídico (Bodelón, 2014). Ejemplo de ello es que la mayoría de medidas adoptadas promueven medidas dirigidas individualmente a las mujeres, en vez de dirigirse a la sociedad patriarcal como gestante del problema.

#### 2.4.2. *Estereotipos de género en el sistema de justicia penal*

La presencia de los estereotipos de género y sexistas, sobre la violencia de género y sobre las mismas mujeres, sigue estando presente en gran parte de los/las operadoras jurídicas y supone una forma más de discriminación. Resulta oportuno destacar que cuando se trata de violencias psíquicas, dichos estereotipos se agravan aún más, o cuando se trata de mujeres extranjeras, pero sobretudo la presencia de dichos estereotipos también se visibiliza en la falta de credibilidad de los testimonios o en la minimización de las violencias sufridas. Por tanto se puede concluir que

---

<sup>10</sup> Debido a la extensión del presente trabajo, se focalizará la atención expresamente en el ámbito judicial y sistemas derivados, ya que se considera el de mayor relevancia teórica para la aproximación al objeto de estudio.

en la medida en la que el Estado no la haga frente, constituye una manifestación más de violencia institucional.

#### 2.4.3. *Obstáculos institucionales a la hora de denunciar*

En reiteradas ocasiones el mensaje institucional que se transmite a las mujeres que sufren violencia de género es que si no denuncian, nadie puede ayudarles<sup>11</sup>, llevando a cabo una culpabilización en la que se les atribuye una responsabilidad individual ante una problemática estructural. Resulta incoherente justificar la omisión de las instituciones responsables derivando en las víctimas el “deber” de denunciar, son las autoridades las encargadas de comprobar la eficacia real de protección legal y de contrastar los impedimentos que, tanto en la ley cómo en su aplicación, dificultan o retraen a las mujeres en el acceso y la obtención de justicia.

Además de ello, existen otras de las dificultades en el sistema judicial entre las que se pueden destacar:

- Miedo a mayor violencia y desconfianza en la protección del sistema de justicia penal.
- Dependencia económica y falta de recursos para el cuidado de hijas e hijos.
- Mensajes desincentivadores del marco jurídico.
- Asistencia letrada: déficits en la disponibilidad y calidad.

#### 2.4.4. *La victimización secundaria*

La vivencia de las mujeres en los juzgados especializados de violencia de género (JVM) presenta ciertas dificultades cuya consecuencia podría denominarse victimización secundaria. La existencia de un marco normativo y el desarrollo de nuevas instituciones para su implementación no se ha visto reflejado en muchas ocasiones en un cambio en las estructuras jurídicas androcéntricas, ni en un trato adecuado ante las necesidades de las mujeres.

Los problemas a los que se enfrentan las mujeres en su paso por los juzgados que pueden conllevar a la victimización se enumerarán a continuación:

- Inadecuada información sobre el proceso: Las mujeres, que experimentan un momento de vulnerabilidad a consecuencia del maltrato, se enfrentan a un entorno hostil y del cual desconocen los procedimientos a seguir.

---

<sup>11</sup> “No podemos ayudarlas si no denuncian. No podemos ayudarlas, no podemos apostar, y no digo el Gobierno, digo toda la sociedad, si esas mujeres no denuncian” Ana Mato, ministra de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Rueda de prensa, 25 de junio de 2012.

Fragmento extraído de: ¿Qué justicia especializada? A siete años de la Ley Integral contra la Violencia de Género; Amnistía Internacional, 2012.

- Falta de adecuación de las estructuras procesales a las características específicas de la violencia de género: Como se explicaba anteriormente, el proceso de la violencia de género no es equiparable a otras violencias, y está marcado por elementos como la culpabilización de las víctimas o la naturalización de la violencia. De tal modo que el ámbito judicial no puede ignorar estas especificidades, ya que hacerlo supone claramente revictimizarlas<sup>12</sup>.

Por último, se introduce una definición consensuada ya que son muchos los estudios realizados sobre este concepto, pero muchos autores/as coinciden en la siguiente definición: “Las consecuencias negativas que dejan las relaciones de la víctima con el sistema jurídico penal, supone, un choque frustrante entre las legítimas expectativas de la víctima y la realidad institucional, involucrando una pérdida de comprensión acerca del sufrimiento psicológico y físico que ha causado el hecho delictivo, dejándolas aisladas e inseguras y generando una pérdida de fe en la habilidad de la comunidad, los profesionales y las instituciones para dar respuesta a las necesidades de las mismas (Kreuter, 2006; Soria 1998). Así mismo se entiende como una segunda experiencia victimal que resulta con alguna frecuencia siendo más negativa que la primaria, y puede llevar a incrementar el daño causado por el delito con otros de dimensión psicológica o patrimonial” (Landrove, 1999: 50)

Para concluir, se considera de interés una reflexión desde el Trabajo Social, disciplina de la que emana el presente trabajo, y más específicamente desde su Código Deontológico. Ya que el abordaje de la violencia de género y la atención integral a las mujeres que la padecen, junto a procedimientos técnicos y profesionales, exige también una mirada y posicionamiento ético.

Las y los profesionales, igualmente los sistemas de protección social, tienen una responsabilidad moral que consiste en desvelar las estructuras de poder que intervienen en el fenómeno. Así como incorporar la racionalidad en las actuaciones y primar los principios éticos básicos de dignidad, libertad<sup>13</sup> e igualdad. Al hilo de ellos destacar principios generales como la justicia social, la aceptación de la persona, la ausencia de juicios de valor o la autonomía, por su correlación al objeto de estudio.

---

<sup>12</sup> En las investigaciones sobre expedientes judiciales de violencia de género en Euskadi, de Mirem Ortubay (2014) se concluye que muchas de las supuestas agresiones de las mujeres hacia sus agresores no reciben el tratamiento de violencia familiar sino de violencia de género. Con ello se adulteran los esfuerzos por la visibilización y la diferenciación de la violencia de género. (Bodelón, 2014)

<sup>13</sup> Interesa especialmente el principio de libertad: *La persona, en posesión de sus facultades humanas, realiza todos los actos sin coacción ni impedimentos.* (Código Deontológico del Trabajo Social, 2012:13)

El Trabajo Social es una profesión centrada en la acción social, que detecta y reconoce problemáticas y diseña estrategias de acción para modificar la realidad social mediante la relación de ayuda a través de un proceso de empoderamiento.

En síntesis, maltratar es causar un mal, y también lo es no detectar el maltrato o no actuar frente a él, o culpabilizar a la víctima, o no cuidar el uso de la información confidencial, no acompañar durante todo el proceso, no respetarlo y no respetar a la mujer víctima.

### 3. EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

A modo introductorio, señalar que este apartado recoge la información destacada obtenida durante el desarrollo de las técnicas cualitativas: entrevistas en profundidad con mujeres y grupo de discusión con profesionales.

#### 3.1. Grado de satisfacción de las mujeres con los sistemas de protección

##### 3.1.1. Valoración general de la atención recibida

A continuación se desarrollan una serie de aspectos tales como el primer contacto con los sistemas de protección, la percepción del trato recibido, la información y atención dispensada o la interposición de la denuncia, que sirvieron de referencia para la elaboración de las entrevistas en profundidad. Como se exponía anteriormente, en **Anexos**<sup>14</sup> podrá encontrarse una tabla que agrupa de manera detallada los bloques temáticos analizados.

- El primer contacto con los sistemas de protección

En este apartado se aborda cual fue el primer sistema y/o recurso con el que estas mujeres entraron en contacto con los sistemas de protección a víctimas de violencia de Género, así como la motivación que les impulsó a ello.

En el caso de Violeta y Victoria, su primera toma de contacto fue con el sistema policial explicitando la situación de violencia vivida. Violeta relata su situación de víctima de Violencia de Género a los siete meses de que cesara la relación. En el caso de Luz, su primera toma de contacto con el sistema fue con la Oficina de Atención a Víctimas del Delito. Tanto en el caso de Luz como en el de Victoria, la iniciativa no surge de ellas mismas, ya que a Luz la recomendación partió del abogado que atendía su proceso de divorcio, y en el caso de Victoria fueron los vecinos quienes alertaron sobre un grave episodio de violencia.

En referencia a la motivación que lleva a tomar contacto con el sistema policial y/o judicial, cada mujer expresa motivos diferentes que les inducen a tener la primera toma de contacto con los sistemas de protección.

En este caso Violeta expresa que lo que le impulsó a denunciar fue el sentido de solidaridad y sororidad con otras mujeres.

---

<sup>14</sup> **Anexo 2:** Bloques temáticos para entrevistas en profundidad con mujeres



*“Porque yo tengo mucho miedo que se lo haga a otras mujeres, porque no solamente lo va a hacer conmigo, lo va a hacer siempre y no estoy dispuesta...” (Violeta)*

El primer contacto de Luz con la Oficina de Atención a Víctimas del Delito, fue por la garantía de que su expareja acatará las medidas redactadas en el convenio, especialmente aquellas referidas a la menor.

*“Sí sí, que yo me sentía maltratada, que las estaba pasando canutas, estaba desquiciada y yo no sabía qué hacer. Recibía mensajes y amenazas continuas y seguía haciendo lo que le daba la gana con el convenio...” (Luz)*

Victoria relata que a pesar de no haber sido ella quien alertó a la policía, la motivación que posteriormente le alentó fue la protección y seguridad de sus hijos.

*“Porque en mi caso yo no estoy sola, tengo mis hijos, yo no lo hago solo por mí sino por la defensa de menores también porque ellos no se saben defender ellos mismos, entonces es complicado, muy difícil...” (Victoria)*

De este modo, queda en evidencia la supremacía del interés de cuidar y proteger a terceras personas frente a la protección a sí mismas. También el ciclo de la violencia puede contribuir a la demora en la solicitud de ayuda, puesto que el ciclo es un mecanismo que perpetúa las relaciones violentas.

- Percepción del trato recibido

En referencia a la vivencia inicial en la atención recibida por parte del colectivo profesional, dos de las mujeres explicitan que el trato dispensado fue positivo. Violeta relata que cuando fue a cursar denuncia a comisaría, el trato fue fantástico ya que le proporcionaron apoyo técnico y estuvo acompañada.

*“Ahí no me puedo quejar, la verdad que en comisaría el trato fue fantástico” (Violeta)*

Victoria cuenta que la valoración inicial sobre el trato dispensado por parte de una abogada fue positivo.

*“Entonces yo fui al Colegio de Abogados a solicitar uno de oficio, y la abogada muy bien, una pasada, me escuchó... Es un grupo que tienen concreto es el SAM y está muy bien, me atendieron súper bien, me llamó al otro día, me informó...” (Victoria)*

Concretamente, en este apartado se pretende recoger la experiencia de estas mujeres en distintas áreas:

En cuanto a la seguridad, las tres mujeres coinciden en que en ningún momento tuvieron sensación de sentirse seguras, ni durante el proceso ni posterior a él. Incluso alguna de ellas relata que tras cursar la denuncia su percepción de riesgo aumentó ante el temor de que el agresor pudiera arrear el maltrato una vez interpuesta la denuncia.

Relativo a ello y retomando conceptos del Marco Teórico, se pone que las estructuras jurídicas androcéntricas suponen trato inadecuado a las necesidades de las mujeres, en este caso de protección.

En cuanto a la seguridad, las tres mujeres coinciden en que en ningún momento tuvieron sensación de sentirse seguras, ni durante el proceso ni posterior a él. Violeta llega a relatar que tras cursar la denuncia, su percepción de riesgo aumentó ante el temor de que el agresor pudiera arrear el maltrato una vez interpuesta la denuncia.

*“Y aunque yo no hubiera tenido sensación de riesgo, que la tenía, es que estamos hablando de una vida y si se equivocan la que se muere soy yo y la que deja a unos niños sin madre soy yo” (Violeta)*

Victoria cuenta cómo no le ofrecieron seguridad cuando planteó su demanda, ya que la valoraban como “poco grave”.

*“Me escuchaba pero para que hiciera algo o me proporcionaran la seguridad que pedía tenía que ir con la pata chula o casi muerta” (Victoria)*

En esta sección se observa un aspecto anteriormente mencionado en la aproximación teórica a la violencia institucional, los mensajes desincentivadores del marco jurídico.

En lo que se refiere a la sensibilidad de las y los profesionales, destacan que en los interrogatorios les pedían muchísimos detalles, proceso que les resultó muy agotador. Se sentían enjuiciadas y cuestionadas, experiencia que generó la sensación de que habían vuelto a fallar, de que lo habían vuelto a hacer mal recibiendo mensajes que provocaban la re experimentación de mensajes transmitidos por los agresores.

*“Y yo cuando salí de allí salí llorando como una magdalena, sola, y pensando que yo lo he hecho mal, que yo he fallado, y me sentí otra vez maltratada, y por una mujer, una psiquiatra, alguien que por lo menos debería ser imparcial” (Violeta)*

En este aspecto se refleja uno de los obstáculos institucionales a la hora de denunciar, un miedo a mayor violencia y desconfianza en la protección del sistema de justicia penal.

*“Te quitan las ganas de ver la manera en que te tratan... Si ya vas débil, sales aún peor. Dios mío yo pensé a ver si voy a vivir aquí lo mismo que yo llevaba viviendo” (Victoria)*

Asimismo, sus testimonios reflejan la victimización secundaria a consecuencia de la falta de adecuación de las estructuras procesales a las características específicas de la violencia de género.

*“Por eso me bloquee tanto, cuando la psiquiatra forense me hacía las mismas preguntas yo no era capaz de responderle porque era volver a vivirlo, vuelves a temblar, vuelves a sentir el mismo pánico, el mismo miedo... tú ves su cara como si estuviese delante” (Luz)*

En cuanto a la respuesta que obtuvieron ante la cobertura de sus necesidades básicas (alojamiento, apoyo emocional, protección...) todas ellas coinciden en que no se les ofreció nada, a pesar de que solicitaron ayuda a en reiteradas ocasiones. Para ofrecerles la exigencia era que aceptaran como único recurso de ayuda acudir al Centro de Urgencias para mujeres en situación de Violencia de Género.

*“Algo, alguien tenía que haber hecho algo porque yo estaba pidiendo socorro y llamé al 016 y ahí lo que me dijeron fue “coge lo mínimo de ropa, coge a tus niños y te vamos a llevar a una casa” y yo no me atreví, me pareció tan fuerte con mis niños bebés... Y yo le dije, si no me pega, no estoy en peligro, no no yo necesito asesoría, necesito que alguien me lleve a comisaría. O una de dos o estaba dispuesta a coger lo mínimo imprescindible y a los niños o nada, o todo o nada y no puede ser, yo necesitaba asesoría” (Victoria)*

En relación a la credibilidad de sus testimonios, relatan haberse sentido muy exigidas para que contaran de minuciosamente las experiencias de maltrato vividas.

*“Pero yo no fui tratada como víctima, me llegué a sentir hasta más culpable que maltratada” (Luz)*

Las tres coinciden en que fueron cuestionadas explícitamente en su experiencia de maltrato y en su reconocimiento como víctimas de Violencia de Género.

*“Si a ti te roban mañana y vas a denunciar que te han robado no tienes que justificar porque pones la denuncia, es un delito, punto. Tendrás que demostrar que te han robado, bueno pues nosotras tenemos que demostrar que hemos sido maltratadas, tenemos que justificar porque hemos puesto la denuncia, por qué han pasado unos meses desde que pasaron los hechos hasta que denuncias...” (Victoria)*

Violeta y Victoria escucharon legitimaciones del maltrato porque eran demasiado buenas o porque habían consentido el patrón de relación. Todas se sintieron auto inculpadas por su situación de maltrato.

*“Porque aquella mujer me dijo claramente que yo no había sido maltratada, que una persona que te aísla, te insulta, te humilla, te viola... que eso no es maltrato porque yo era demasiado buena y que de buena a tonta había un paso”* (Victoria)

Por último, en lo que respecta al respeto y apoyo a su autonomía, relatan experiencias diferentes.

Victoria comenta que no se sintió presionada hacia ninguna toma de decisión.

*“Ellos no me presionaron, no había ni interés ni intención de nada para inclinarme”* (Victoria)

Por el contrario a Violeta le transmitieron claramente que no interpusiera denuncia, que no solicitase Orden de Protección. Se constata un atentado contra los principios éticos del Trabajo Social, contra la libertad, personalización, autonomía y autodeterminación.

*“Porque además me aconsejaban unas cosas, orden de alejamiento, claro yo hasta que no puse la denuncia realmente no le había vuelto a ver pero en el momento en el que ese hombre se entere de que he sido yo la que le he puesto la denuncia ese tío me mata, y no tengo ninguna duda, porque tiene armas, ese tío me coge y me mata. Y yo la solicité y mi abogado de oficio me recomendó que no la solicitara, por si acaso perdía”* (Victoria)

Se constata un atentado contra los principios del Trabajo Social y la ética profesional, concretamente contra la libertad, la personalización, la autonomía y la autodeterminación. Asimismo, el siguiente fragmento deja en evidencia que la falta de diligencia y la impunidad con los agresores ocasiona mayores consecuencias negativas en la víctima que en el agresor.

*“Hombre, el abogado de oficio me dijo claramente no pongas denuncia, me lo dijo así claro y yo que iba a decir. Y luego me dijo que no pidiera orden de alejamiento, y yo hombre pues por protección, y me dice: “como no se ha puesto en contacto contigo hasta ahora”... pero se entera mañana que le he puesto denuncia y yo he hecho lo imposible por no cruzarme con él, hay zonas de Pamplona que no toco. A día de hoy soy yo la que está limitando mi zona de actuación, pero por mí y por protegerme a mí misma”* (Victoria)

- Información recibida

En relación a la información proporcionada por parte del colectivo profesional que atendió a estas mujeres durante su proceso, se quiere indagar en la información recibida en cuanto a sus derechos como víctimas de Violencia de Género, los recursos a los que podían tener acceso y el curso del proceso una vez interpuesta la denuncia, o no.

En este caso, Violeta fue la única mujer a la que le facilitaron el derecho a recibir asistencia letrada a la hora de interponer la denuncia. No obstante, en su testimonio cuenta que el abogado de oficio llegó una hora tarde, cuando ella ya había comenzado a testificar.

*“Estuvimos allí siete horas, y una vez empecé a hablar, a la hora llegó el abogado”* (Violeta)

La experiencia de Victoria resulta muy impactante ya que teniendo en cuenta que la policía acudió su casa por una llamada de alerta de un vecino, en ese momento no recogieron la denuncia.

*“Cuando yo llamo para ser atendida para poner la denuncia, una policía me dijo “tu caso no es tan urgente, hay una lista de espera y tienes que esperar, entonces cogemos los casos más urgentes y vamos llamando”. Entonces yo me sentí ofendida, perdona pero debería yo estar muerta y entonces hacer la denuncia de mi alma ya...”* (Victoria)

Fue ella la que tras varios intentos de contactar con la policía, quién tuvo que acudir por su cuenta al Colegio de Abogados para que poder presentar la denuncia y recibir la atención solicitada.

*“Vino a mi casa la propia Policía Foral y yo dije voy a la comisaría a poner la denuncia, y me dijeron no, va a venir un grupo hasta tu casa y eso... Y el grupo no venía, y ellos no llamaban entonces yo me dirigí al Colegio de Abogados y me cogí una abogada de oficio y entonces yo puse la denuncia en el juzgado que me correspondía”* (Victoria)

A pesar de que en el Protocolo de actuación coordinada en la asistencia a víctimas de Violencia de Género (Gobierno de Navarra, 2006) se explicita que también es un derecho recibir asistencia psicológica en el momento de denunciar, a ninguna de estas tres mujeres se les ofreció.

*“No me ofrecieron nada, ni apoyo emocional, según todo el mundo... como ya había pasado tiempo, ya lo tenía que haber superado y sino pues que hablara con el centro de Salud Mental”* (Luz)

Resulta sorprendente porque en la experiencia de Violeta, relata que estuvo acompañada además de por el abogado, por una trabajadora social, dato curioso ya que en ningún documento se recoge el acompañamiento de esta profesional durante la denuncia.

*“Entonces ahí yo no me puedo quejar, bueno estuvimos siete horas, encima llamaron a un abogado de oficio, estuve acompañada por él, estuve acompañada por un trabajadora social que se portó conmigo de maravilla...” (Violeta)*

Como anteriormente se comentaba, únicamente se informó de la posibilidad de acudir al Centro de Urgencias para mujeres en situación de Violencia de Género a Victoria. En lo referente a la evolución del proceso una vez puesta la denuncia, ninguna de las tres recibió información sobre el curso de la misma. Esto supuso que la sensación de miedo e incertidumbre de estas tres mujeres se viera agravada.

*“Te quiero decir que yo ahí me la jugué porque realmente ni siquiera me dijeron “oye vamos a pasar durante un tiempo la patrulla, te daremos alguna llamada”. Yo desde el momento que puse la denuncia no he vuelto a saber nada de ellos, nadie ha contactado conmigo” (Violeta)*

Asimismo, la inadecuada información sobre el proceso ante un entorno hostil es otro elemento que puede conllevar a la victimización secundaria.

- Atención proporcionada

Debido a que en el apartado anterior se exponía si recibieron asistencia psicológica y/o letrada, en este apartado se explorará qué tipo de atención recibieron una vez interpuesta la denuncia.

En este caso, las tres entrevistadas fueron derivadas a la psiquiatra forense, y posteriormente a la Oficina de Atención a Víctimas del Delito. Las y los profesionales que realizaron la derivación varían, mientras que a Victoria y Luz les derivó su abogada de oficio, Luz fue derivada por su médico de cabecera antes de presentar la denuncia dado su grave malestar psicológico.

Las tres coinciden en que el trato dispensado por parte de la psicóloga y/o psiquiatra forense fue muy negativo, así como que a las tres les suponía un gran esfuerzo acudir por el mal trato que les dispensaba.

*“Y yo ya tenía miedo, entiendes yo me dejó traumatizada porque pensaba si la psicóloga es así ya no quiero ir a ningún sitio” (Violeta)*

Relatan cómo en vez de ayudarles, se sentían aún peor debido a la actitud enjuiciadora y despectiva de las profesionales.

*“La psiquiatra forense no, ya te digo que lo que mejor sacó esa mujer de mí es que no denuncié a mi ex marido, entonces es como que justificaba decía “pues este otro, uno son 14 años y el otro 5 o 6 meses, como diciendo ¿Por qué denuncias al segundo? Pues*

*porque he decidido esto y punto, y lo bueno para ella es que no denuncié al padre de mis hijos. Y me dijo ¿no ves? Es que todas las mujeres deberían hacer como tú, no denunciar”*  
(Victoria)

En estos fragmentos se reflejan de nuevo los estereotipos de género en el sistema de justicia penal, lo que supone una forma más de discriminación.

*“Me trató también muy mal, o sea fatal e. Que si yo estaba encabronada por algo era culpa mía, que yo esperaba algo de él, que no había hecho nada, ni poner denuncia, que seguía enganchada de él...”* (Violeta)

Al hilo de ello, se evidencia la necesidad de formación y sensibilización de los y las profesionales para realizar un acompañamiento de calidad.

*“Poco me dejaba ella hablar e, porque ella súper agresiva y bruta en el tono de palabra, en la manera de ser e y yo lo pasaba muy mal porque ella me ponía como una mierda, yo nunca en mi vida he conocido una persona de esta manera”* (Luz)

- Acompañamiento profesional

En lo que respecta al acompañamiento físico a recursos solicitados por las mujeres y/o planteado por profesionales, ninguna de las tres mujeres expresa que hubiera sido acompañada a los recursos, ni siquiera a los que se les derivó. En gran parte, ello puede estar relacionado con la falta de información y oferta de los recursos disponibles mencionado anteriormente.

*“Nadie me acompañó en ningún momento, todo fue sola. Yo fui a solicitar una abogada, yo fui al juzgado a poner la denuncia, y fue mi médico el que me mandó a la Oficina de víctimas. Con fuerza, sin fuerza, con desánimo, con dolores y cansada... pero yo sola luchando”* (Violeta)

No obstante, fue únicamente Victoria la que solicitó expresamente acompañamiento puesto que sufre de agorafobia y en una situación de máxima vulnerabilidad esto se agravaba considerablemente.

*“Yo lo único que le pedía al abogado era que me acompañara a los sitios que me hacían ir, porque yo le especificué sufro de agorafobia, ir sola a los sitios me supone una bestialidad, pues imagínate ir a tribunal médico sola, dos veces he ido, sola”* (Victoria)

Las tres mujeres expresan claramente un sentimiento de soledad desgarrador durante todo el proceso, ponen de manifiesto que el mensaje que reciben es que ellas deben denunciar para

terminar con el maltrato, pero comentan que nadie avisa cómo va a ser ese proceso y que es un camino en el que están solas.

*“Tú atrévete, échate a la piscina, pero vas a nadar sola y ni siquiera te vamos a echar un salvavidas. Es lo que yo he sentido, me han invitado a que me eche a la piscina pero nadaré yo con mis fuerzas solo, pero da mucho miedo y muchas veces nosotras nos ahogamos por el camino” (Luz)*

- Interposición (o no) de denuncia

Cuando se quiso ahondar en por qué las protagonistas del presente trabajo, deciden cursar o no denuncia, la respuesta resulta algo difusa dado que en los relatos de Victoria y Violeta se puede leer a lo largo de toda su historia que la principal razón que les llevó a tomar la decisión de denunciar fue poner fin a la situación de violencia que estaban sufriendo.

*“Tienes que demostrar desde el minuto cero que has sufrido malos tratos y es que te digo, la pregunta fue que entrara en los detalles de la violación, que aquello a mí me sentó muy mal. ¿Violación? Pues una persona que te está diciendo que no quiere se quiere acostar contigo, qué más hay que explicar. Y continuamente diciendo que entrara más en detalle, estaba sola aquí con él, no había nadie, es que te la estás jugando tu vida o pasar por eso” (Violeta)*

Pese a ello, hacen constar que no eran conscientes de la dureza del proceso. En este caso se verifica de nuevo la responsabilidad individual atribuida a las víctimas ante una problemática estructural.

*“No ha sido nada fácil, fue una experiencia horrible que yo no deseo a nadie, si todas las mujeres tienen que pasar por esto. Era volver a recordar sabes, porque es continuamente tú volver a recordar esto y lo otro, volver a revivir... Cuando yo solo buscaba acabar, terminar y apagar todo esto” (Victoria)*

Por el contrario, Luz cuenta que la razón que le llevó a no poner denuncia fue por protección a su hija. Además, aunque no se recoja literalmente ella contó cómo empezó por la vía del divorcio, y conforme éste iba avanzando empezó a percibirse a sí misma como víctima y a poner palabras a lo que llevaba viviendo tantos años.

*“Y no sabes por dónde tirar, tampoco quieres ir a lo loco porque hay una niña de por medio y no puedes hacer nada que la perjudique” (Luz)*



### 3.1.2. *Sugerencias y recomendaciones*

Para finalizar, esta es una de las partes más interesantes del análisis. Recoger las sugerencias, recomendaciones y posibles mejoras que las verdaderas protagonistas de esta historia plantean, porque es a ellas a quién va dirigido todo este entramado de sistemas de protección y son ellas las que deben llevar la voz principal y ser escuchadas. Ellas y sus testimonios los que deberían guiar las posibles mejoras.

En líneas generales dejan clara la necesidad de que exista algún recurso en el que poder realizar talleres terapéuticos para iniciar un proceso de recuperación cómo víctimas.

*“Yo realmente estoy tratando el tema de los malos tratos ahora, y porque unas personas han hecho un grupo de mujeres maltratadas en el que hablamos (...) Desde comisaría te tiene que dar esto, te lo tienen que ofrecer, tendría que ser a continuación y una seguridad a continuación, un abogado de oficio que se implique... todo, porque se te quitan las ganas de seguir, las fuerzas” (Victoria)*

También sugieren la presencia de un profesional que entre sus funciones, ejerza la labor de acompañamiento.

*“Y yo encima estaba sola, que es una cosa que no entenderé nunca” (Violeta)*

*“Y yo he estado en muchos sitios, no creo que haya sido una persona que no ha pedido ayuda y no me la han dado, pero así funciona, estamos solas” (Luz)*

Al hilo de ello, Luz muestra una actitud solidaria y de sororidad<sup>15</sup> ya que sugiere la existencia de estos recursos no sólo para recuperarse a nivel individual sino también para incorporar conocimientos que puedan ayudar a otras mujeres a salir de la situación de violencia.

*“La ayuda psicológica es fundamental, súper importante porque esto es algo que yo nunca he vivido, no lo entiendes y esa ayuda nos ayuda en la caminata, y si nosotras nos hemos curado puedes tener la idea de que curamos a otras mujeres que siguen calladas, calladas y calladas y ahí un montón porque tienen miedo de hacer la denuncia porque no hay un respaldo” (Victoria)*

---

<sup>15</sup> Marcela Lagarde define sororidad como “una experiencia de las mujeres que conduce a la búsqueda de relaciones positivas y la alianza existencial y política, cuerpo a cuerpo, subjetividad a subjetividad con otras mujeres, para contribuir con acciones específicas a la eliminación social de todas formas de opresión y a apoyo mutuo para lograr el poderío genérico de todas y el empoderamiento vital de cada mujer”.

Por último, estas mujeres relatan la importancia de que sea un sistema más cálido, en el que puedan confiar.

*“Yo estoy convencida a que nos asusta muchísimo, asusta a cualquiera, y a veces nos echamos para atrás...Es que tendría que ser un sistema muchísimo menos frío” (Luz)*

También plantean la especificidad y sensibilidad de quienes intervienen en estos sistemas, de que comprendan su situación.

*“También que las personas que trabajen en eso sean realmente personas especificadas para ello, que conozcan ese tipo situación entiendes, no es que mi caso sea menos grave que este, yo creo que los casos todos son graves menos algunos que no hay supervivientes y ya no hay manera de colocar la denuncia entonces yo creo que debería haber alguna cosa diferente a eso porque las mujeres a veces tienen mucho miedo” (Victoria)*

### **3.2. Experiencia de las profesionales en los sistemas de protección**

Tal y como se exponían en apartados anteriores, en **Anexos**<sup>16</sup> se presenta el perfil profesional de todas las personas que participaron en el grupo. Igualmente, para facilitar la explotación de la información sustraída se llevó a cabo una tabla que puede encontrarse en **Anexos**<sup>17</sup>, en la que se recogen los ejes temáticos a analizar, la información concreta a recoger y los objetivos fundamentales que se pretenden conseguir.

#### *3.2.1. Grado de implementación de los principios*

En este apartado se analizará si, según la experiencia de las profesionales, se llevan a cabo los principios generales que deben regir todas las actuaciones recogidos en el Acuerdo Interinstitucional (Gobierno de Navarra, 2010).

- Atención personalizada

En lo referente al trato y la atención personalizada dispensada a las víctimas, las cuatro profesionales coinciden en que generalmente se respeta este principio, y todas ellas afirman que en el caso de encontrarse con situaciones que requieran de una atención más específica tratan de buscar y ofrecer los medios para dar una respuesta acorde a las necesidades planteadas. Pese a ello comentan que en el caso de que la víctima tenga algún tipo de discapacidad o necesidades

---

<sup>16</sup> **Anexo 3:** Perfil profesional participantes grupo de discusión.

<sup>17</sup> **Anexo 4:** Bloques temáticos para el grupo discusión de profesionales.

especial, a la hora de intervenir existen mayores dificultades en la atención y comprensión del proceso.

*“Pero sí creo que hay menos posibilidades de que una persona con determinada discapacidad pueda comprender cuál va a ser el proceso, es más dificultoso” (I.C. 2)*

*“Hay determinadas mujeres que tienen una discapacidad y es difícil muchas veces saber cómo manejar esas situaciones” (I.C.1)*

No obstante, introducen algunos matices. Tres de las Informantes claves comentan que, en caso de ser necesario, se coordinan con el servicio de intérpretes y para otro tipo de discapacidades mantienen contacto con el equipo profesional de guardia de la Oficina de Atención a Víctimas del Delito.

La Informante clave N°4 alude a que en los últimos años, además de encontrarse con barreras idiomáticas y/o discapacidades, tienen un nuevo reto, dar respuesta a personas de otras culturas con otros valores. Comenta que en ocasiones, esto ocasiona choques culturales debido al desconocimiento del funcionamiento de ciertos recursos.

- Intimidad y privacidad en la atención

Haciendo mención al principio de intimidad y privacidad en la atención, las cuatro profesionales explican las dificultades con las que se encuentran para su puesta en práctica. Desde el sector jurídico, la sensación es que a excepción de las instalaciones de la Policía Foral, el resto de las dependencias policiales no están adecuadas para proporcionar los espacios de intimidad deseados. Lo mismo ocurre en los juzgados.

*“En los juzgados, muchas veces hay contacto visual entre la víctima y el detenido porque están en el mismo pasillo y las instalaciones son inadecuadas” (I.C.2)*

La Informante clave N° 3 lo corrobora ya que suelen realizar acompañamientos al juzgado o a las ratificaciones de denuncia, y ello aumenta el malestar de la víctima porque tal y como afirma:

*“Se dan situaciones de tensión que a la mujer es lo que le falta vivir en ese momento tan delicado” (I.C.3)*

En esta línea, Informante clave N° 4 añade la importancia de cuidar el ambiente de intimidad debido a la tensión del momento y al contenido íntimo y emocional que debe exponer la víctima. Así como el poder ofrecer un espacio seguro en el que la mujer pueda reflexionar con calma y decidir realmente que desea hacer, sin miedo ni presiones del entorno.

Desde el sector policial se afirma lo anteriormente dicho y amplía la falta de privacidad en los espacios a las situaciones de urgencia en las que acompañan a la víctima a centros de salud o de urgencias.

*“Según los protocolos ahí tiene que haber una atención exquisita con la víctima, y el día a día nos dice que no se dan los espacios oportunos porque la víctima comparte espacios con personas que se han roto un pie o están con gripe” (I.C.1)*

El Informante Clave N°1 añade a lo anterior el valor no solo del espacio físico, sino del espacio emocional y psicológico.

*“No solamente importa que haya un espacio separado del resto de la gente sino que no se puede interrumpir con llamadas ni se puede entrar constantemente a recoger documentación” (I.C.1)*

Todas ellas comentan que a pesar de no darse los espacios oportunos, tratan de buscar estrategias entre las profesionales para facilitar al máximo posible un ambiente de intimidad y privacidad. Así mismo, dicen que no se trata de una falta de disponibilidad de las y los profesionales que intervienen, sino de carencia de los medios disponibles.

En relación a este eje temático, se corrobora uno de los conceptos expuestos anteriormente: la victimización secundaria Como consecuencia de la falta de adecuación de las estructuras a las especificidades de la Violencia de Género.

- Acompañamiento profesional

En relación al acompañamiento y apoyo profesional, existe algo de divergencia entre las opiniones debido principalmente a que cada una desempeña su labor profesional en distintas áreas y con distintas funciones.

La Informante Clave N°4 explica que desde los recursos de acogida el acompañamiento profesional es uno de los servicios que se ofrece y garantiza ya que en todas las ocasiones pertinentes se lleva a cabo. En esta línea, la Informante Clave N°2 lo afirma:

*“Nuestra labor es más de acompañamiento en los procesos y es bueno que la víctima tenga un abogado durante todo el proceso, porque a lo mejor el abogado ve una perspectiva más global ya que la finalidad penal de perseguir el delito no tiene tanta importancia si conseguimos que esta señora salga del ámbito de violencia” (I.C.2)*

Sin embargo, la perspectiva policial es que desde su profesión están obligados a trabajar de oficio y a que se persigan los delitos, mientras que desde las otras áreas puede existir un beneficio ulterior que es el beneficio de la mujer y su consiguiente recuperación.

*“En ocasiones nosotros nos encontramos con situaciones un poco paradójicas, tenemos que cumplir nuestra obligación de perseguir y “castigar” lo ocurrido, sin embargo vemos que eso no va a ser la solución porque esa mujer en ese momento no está preparada para que esa denuncia que va a ser parte de la prueba más importante” (I.C.1)*

No obstante, podría decirse que en este caso se contradice la perspectiva profesional con la experiencia de las mujeres, que referían sentimientos de soledad en todo el proceso. Igualmente, cabe reflexionar hasta qué punto todas las actuaciones van dirigidas a promover el bienestar de la usuaria o esto se ve paralizado por las exigencias profesionales de cada sistema.

- Asistencia integral

En relación al grado de implementación de este principio, las participantes del grupo coinciden en la necesidad de tener en cuenta las múltiples dimensiones que se asocian con el padecimiento de la violencia en su intervención. Esto es, las mujeres que acuden a los sistemas de protección no son sólo mujeres víctimas de violencia de género, también son mujeres con escasos recursos económicos, con menos apoyos sociales, con mayores dificultades para la inserción laboral...

*“Como en la sociedad en todo tipo de situaciones, hay víctimas con perfiles muy diferentes. Pocas veces nos toca atender víctimas que tienen gran capacidad de enfrentarse a las situaciones, que tienen recursos económicos, psicológicos, familiares... ¿Qué perfil viene a nuestros despachos? Personas que tienen muchas carencias, que están desbordadas” (I.C.1)*

Todas ellas coinciden en que estas dimensiones deben de ser atendidas de forma integral, ya que al igual que otras lacras sociales, se trata de un fenómeno multidimensional.

También insisten en la necesidad de atender a las mujeres a lo largo de todo su proceso, puesto que la interposición de denuncia no es el fin, sino el inicio de un proceso de recuperación para poner fin a la situación violenta. Para ello es importante garantizar la coordinación y superar la fragmentación en la atención, pues como ya se ha demostrado a lo largo de este trabajo, intervienen múltiples recursos y profesionales.

Las profesionales añaden la importancia de no revictimizar a las víctimas e intentar que el trato que dispensan sea especialmente cuidadoso en este sentido, siendo conscientes de la dureza del proceso.

*“De alguna manera se revictimiza a la víctima, bien es un proceso que tiene que pasar y lo tiene que contar pero hay que intentar que sea una reexperimentación leve, de alguna manera terapéutica y sobretodo que conlleve a algo y no por el hecho de “otra vez tengo que contarlo”. Yo creo que a veces no nos damos cuenta de que la víctima está sufriendo y para ella es un proceso muy duro” (I.C.4)*

- Respeto y apoyo a la autonomía

Haciendo alusión al principio que rige que todas las actuaciones deben estar dirigidas a impulsar la autoestima y la autonomía de las mujeres contribuyendo a su empoderamiento, se distinguirán dos apartados: por un lado el apoyo a la autonomía y al empoderamiento, y por otro la información sobre los derechos y recursos disponibles.

En lo que respecta a la información proporcionada, las cuatro profesionales coinciden en la trascendencia de proporcionar toda la información disponible a fin de que tomen sus propias decisiones de acuerdo a sus intereses y necesidades, pero cada una encuentra diversas dificultades a la hora de llevarlo a la práctica.

*“Siempre les decimos que la decisión final es suya, pero tienen que tener la información real y completa” (I.C.3)*

La Informante clave N°4 cuenta que es fundamental preguntar a la víctima qué es lo que realmente quiere y espera de ese proceso, y en función de la respuesta obtenida manejar los datos ya que de lo contrario la mujer, al estar en una situación crítica, amenazante y desbordante, puede encontrarse con una sobrecarga de información. La opinión de la Informante clave N° 2 coincide y se complementa con lo anterior, también trata de facilitar la información paso a paso, al hilo de los encuentros que vaya teniendo con la mujer, porque igualmente es consciente de la complejidad del momento en el que se encuentra la víctima y de la cantidad de información que reciben en ese momento.

*“Hay que facilitarles toda la información pero no de golpe, yo la información se la voy dando a pasos porque si no es como un cúmulo de información que ellas no pueden ni asimilar en ese momento” (I.C.2)*

El Informante clave N° 1 dice que a veces encuentra mayor complicación en proporcionar una información realmente objetiva y ajustada a la realidad por la dificultad de prever que puede ocurrir. De lo contrario, al dar información falsa las expectativas de las víctimas se ven frustradas.

*“Yo he oído decir “tú vete a la comisaría, pide una orden de alejamiento que se te concede” y así no se solucionan los problemas porque ante una demanda, hay que sentarte y explicarlo bien para que ella pueda decidir libremente” (I.C.1)*

La Informante Clave N°3 comparte el relato anterior sobre la dificultad a la hora de facilitar cierta información debido a la incertidumbre de los propios acontecimientos.

*“La impotencia es esa, no poder decirle si haces esto va a pasar esto, porque no tenemos ni idea porque muchas veces cuando entramos al juzgado pensamos “si es maltrato físico vale, pero si es psicológico...” (I.C.3)*

A nivel general también aparece la cuestión del mensaje que mandan los medios de comunicación. Muestran cierta molestia puesto que en muchas ocasiones transmiten la idea errónea de que “si denuncias, tienes orden de protección”; “si denuncia, todo ha terminado” y la denuncia solo es el principio de un largo proceso.

La valoración sobre el apoyo al principio de autonomía es positiva para las cuatro profesionales. No obstante señalan que en ocasiones son las mismas mujeres las que delegan la toma de decisión en ellas y que por ello otorgan importancia a explicar en qué consiste la denuncia y en que son ellas las que deben dirigir su proceso. En este aspecto, la sensación de las mujeres de delegar la toma de decisiones puede verse relacionada con la sensación de desolación que expresaban o con la anulación vivida a consecuencia del maltrato.

La Informante clave N° 2 comenta que siempre la decisión final es de las mujeres, ya que de lo contrario podrían ocasionar una victimización secundaria.

*“Si no te estarías comportando como el maltratador, él las anula, no les deja tomar sus propias decisiones y no podemos trabajar en esa dinámica sino que tienen que decidir por ellas mismas” (I.C.2)*

La Informante clave N° 4 cuenta cómo les llegan demandas de mujeres que “no pueden más” y ellas tratan de fijar la línea entre el apoyo profesional que prestan y que toma de decisión sea de la mujer. La Informante clave N°3 expone que en los recursos de acogida suelen vivir situaciones parecidas.

*“Ellas buscan que seamos nosotras las que decidimos y toda intervención nuestra va orientada por la garantía de que la decisión es de ella.” (I.C.3)*

Para concluir, el Informante clave N°1 cuenta un aspecto interesante, la necesidad de recordar entre los profesionales que no son salvadores de la vida de nadie, que deben estar a disposición de las personas que les demanden sin entrometerse.

*“No soy ni su amigo, ni el policía salvador, que son una herramienta más para que sirva para ese final que es romper la situación de violencia.” (I.C.1)*

Pero dice que hay ocasiones, como cuando retiran la denuncia como parte del proceso de Violencia de Género, en las que ven tan clara la situación que quieren ir más allá y les resulta complicado no intervenir.

*“Poder torear entre lo que realmente ves que necesitan y en lo ir más allá para tomar tú las decisiones que tendrían que tomar ellas a veces no es tan fácil” (I.C.1)*

- Efectividad en la atención

En lo referente a la efectividad, el Informante Clave M°1 se señala que en varias ocasiones centrarse en perseguir el delito y atender a las necesidades de la víctima en el proceso, entran en contradicción. Podría decirse que dependiendo del sistema que atienda a la víctima se pone más énfasis en uno u otro aspecto. De este conflicto derivan muchas retiradas de denuncia porque en ocasiones, se fuerza a la mujer a denunciar y ella se encuentra en un momento en el que no está suficientemente preparada para afrontar esa decisión. En esta línea se plantea lo positivo que sería “adaptar” los recursos y los sistemas a los propios procesos de las mujeres.

*“Lo ideal sería que la mujer fuera a denunciar cuando ya ha iniciado un proceso psicológico, cuando esté segura de ello y no cuando tenga que ser” (I.C.3)*

Otro de los aspectos que se observa es cómo se cuestiona la eficacia de la atención en relación a las dificultades de coordinación de los recursos, incluso el desconocimiento de éstos.

*“Hemos llegado a ver que en una sentencia, la jueza le niegue a la mujer el uso y disfrute de la vivienda porque está en una casa de acogida, ¿va a vivir ahí el resto de su vida? (...) Esa jueza no conoce cómo funcionan los recursos de acogida, por eso la necesidad de formación práctica” (I.C.3)*

Para ofrecer una atención más efectiva sería necesario una mayor disponibilidad de recursos y un mayor seguimiento de los casos, aun cuando se retira la denuncia.



Finalmente, se cuestiona si a nivel social y judicial se está penalizando suficientemente el maltrato, si los mecanismos que se utilizan para proteger a las mujeres son realmente eficaces y si desde los poderes públicos se están destinando todos los recursos necesarios para erradicar la violencia de género.

*“¿Cuántos recursos vamos a tener para dar protección a una mujer? Hay casos en Navarra de mujeres que han tenido escoltas, pero ¿estamos dispuestos a invertir todo ese dinero? Muchas veces hablamos de terrorismo machista. ¿Esta sociedad estaría dispuesta a gastar los mismos recursos que cuando había terrorismo político? Si se ha podido gastar en escoltas con cada concejal de Navarra, también podríamos gastar en los casos que se valore que la víctima necesita un escolta veinticuatro horas” (I.C.1)*

- Formación específica de las y los profesionales

Relativo a la formación específica del colectivo profesional como principio básico, las cuatro participantes son conscientes del peso que ello tiene para poder realizar actuaciones efectivas y dar una respuesta real a la Violencia de Género.

*“El sector profesional es fundamental y la especialización y la formación también” (I.C.1)*

*“Más formación específica en violencia de género en todas y todos los profesionales que estamos interviniendo, desde las juezas hasta todo el recorrido, yo creo que mejoraría bastante la atención que reciben” (I.C.3)*

Asimismo, destacan que para que la formación sea útil, tiene que estar dirigida a las profesionales que mantienen contacto directo con dicha realidad y que muestren implicación y sensibilidad con esta problemática.

*“Más formación, pero de aquellos que estamos en contacto directo con las víctimas, porque tiene una serie de peculiaridades que hacen que la atención sea diferente a otras” (I.C.1)*

Este aspecto se repite a continuación, cuando se pregunta a las profesionales sobre las recomendaciones introducirán, lo cual refleja la trascendencia que le dan. A su vez, se corrobora con algunas de las recomendaciones planteadas por las mujeres en cuanto a una mayor sensibilidad en el trato de las profesionales.

### 3.2.2. Sugerencias y recomendaciones

Para finalizar, las aportaciones que cada una de las profesionales introduciría sobre las posibles mejores de los sistemas de atención a víctimas de violencia de género varían relativamente. La gran mayoría van orientadas hacia una mayor formación específica, una mejora en la selección de profesionales intervinientes y mayor coordinación y conocimiento de los recursos

Como se decía, la Informante clave N°4 considera que una posible mejora sería más formación específica y sobre todo formación práctica

*“Formación específica y práctica porque yo he ido a cursos y el papel lo sostiene todo, es maravilloso pero luego cuando te encuentras frente a una mujer dices ¿ahora qué hago? Entonces más formación, pero práctica” (I.C.4)*

Asimismo resalta la necesidad de mantener mayor coordinación entre los recursos y profesionales, pero no solo una coordinación teórica sino real y positiva.

*“Somos una comunidad pequeña, todos nos conocemos y nos llevamos mejor o peor, pero es súper importante tener relaciones, que nos podamos llamar cuando se necesite” (I.C.4)*

Por último comenta como una posible mejora interna la demora en el tiempo de la denuncia y la dificultad del lenguaje empleado en ello.

*“Cuando se va a hacer una denuncia, sí que veo que se demora muchísimo en el tiempo y en eso tenemos que hacer más esfuerzos para mejorar. Por ejemplo la Guardia Civil, cuando empieza a hacer el listado de preguntas, que hasta a mí me cuesta entender...” (I.C.4)*

En esta línea, la Informante clave N° 3 también valora recomendable aumentar la formación específica en todas y todos los profesionales que intervienen durante el recorrido. De este modo, resalta algunas de las peculiaridades que caracterizan a la violencia de género y que deben ser tenidas en cuenta por el colectivo profesional a la hora de intervenir.

*“No hay nada que garantice la retirada de denuncia, eso va con la propia vida, con el mismo ciclo de la violencia de género. Y de hecho, uno de los problemas que nos encontramos en los juzgados es que cuando una mujer ha retirado denuncia y al tiempo vuelve, en el juzgado es como “ya es que retiraste...”. Pues eso nos dice que no hay conocimiento real de cual es todo el ciclo de la violencia de género, porque la retirada es lo esperable” (I.C.3)*

Desde el ámbito policial se sugiere que más allá de aumentar la formación, exista un mejor criterio de selección de los profesionales implicados.

*“Sugiero una mejor selección de los profesionales que trabajan en lo mío, en la medida de lo posible. Creo que sería bueno que para incorporarte a determinados trabajos, hacer una valoración de quién puede y quién no, porque pueden tener la formación, puedes tener incluso la capacidad, pero igual no es el perfil adecuado, ni la sensibilidad para trabajar en ello” (I.C.1)*

También reclama un aumento de los recursos, tanto personales como económicos y especialmente los dirigidos a poder realizar una mejor valoración del riesgo y un mayor seguimiento a las víctimas.

*“Me parece fundamental el tema de hacer valoraciones de riesgo objetivas, y sobretodo poder disponer de recursos para hacer un seguimiento en los casos necesarios” (I.C.1)*

Igualmente, comparte la recomendación que planteaban las profesionales sobre la mejora de coordinación interdepartamental. Pero es de vital importancia que sea una coordinación entre quienes intervienen a diario con dicha realidad.

*“Es relevante la coordinación institucional, pero sobretodo la coordinación de los de abajo porque queda muy bien en los protocolos pero hay cosas que se tienen que hacer de forma más organizada, porque no nos reunimos cada cierto tiempo” (I.C.1)*

*“Cuando yo empecé a trabajar nos juntábamos mucho y estaba muy bien, hablábamos sobre cada recurso, las expectativas en el resto... Entonces, ahora sí que se están juntando, pero se juntan los jefes” (I.C.1)*

Por último, Informante clave Nº 2 recalca la consideración que se debe hacer desde las dependencias policiales para informar siempre de la posibilidad de la asistencia letrada y psicológica.

*“A veces son un poco reacios, parece que les entorpecemos la denuncia porque ellos quieren pin pan pun y acabar. No es que no les ofrezcan porque la Ley se lo exige pero lo ofrecen... “bueno no sé cuánto tardarán en venir”, que se les ofrezca la posibilidad y que se les explique en qué vamos a intervenir” (I.C.2)*

Y añade que esta falta de información se agudiza en las agresiones sexuales.

*“Sí que se nos ha impedido aquí ya hablo alto y claro, en muchas ocasiones, a los letrados estar presentes, no se nos llamaba conscientemente y esto yo lo he trasladado porque entienden que contaminamos la declaración” (I.C.2)*

Finalmente hace alusión a una de las recomendaciones ya planteadas, el aumento de la formación, pero dirigida a aquellos que muestren implicación en su trabajo.

*“El problema de la formación es otro, porque hay veces que se da información en género bastante buena (...) Pero la formación es como todo, puedes pero tienes que querer recibir, así que lo oriento más a la implicación de los profesionales, que estén en ello porque creen y porque quieren, porque si no estamos convencidos, toda la información es como lluvia que cae pero no empapa” (I.C.2)*

Resulta complicado establecer un criterio de selección más allá del perfil profesional o la formación académica, no obstante resulta ser un aspecto sugerido por las participantes y que se ve reflejado en las recomendaciones que planteaban las mujeres en canto a una mayor sensibilidad de quienes intervienen.

## PROPUESTAS DE MEJORA

Tras una aproximación teórica y práctica a la complejidad de la violencia de género, se ha orientado la atención al tratamiento que este fenómeno recibe por parte de los sistemas de protección. En esta investigación era esencial escuchar la voz de las mujeres protagonistas de estos sistemas y a su vez tener constancia del análisis que las y los profesionales realizan. Desde sus experiencias, se concluyen cuestiones como la sensación de falta de seguridad a lo largo del proceso en el sistema judicial, la vivencia de que el riesgo aumentó una vez puesta la denuncia, la percepción de escasa sensibilidad profesional o la no asistencia psicológica durante la interposición de denuncia. Estos aspectos que se desarrollarán en las conclusiones, suponen áreas de mejora claras, por lo que a continuación se presentan posibles propuestas de mejora.

En primer lugar, se ponen en evidencia las distintas percepciones existentes entre mujeres víctimas y profesionales. Esta disparidad sugiere la necesidad de realizar encuentros entre todas las personas protagonistas de dichos sistemas con el fin de reflexionar y analizar su funcionamiento conjuntamente. La participación de las personas afectadas por cualquier dificultad social en el diseño de las políticas, los sistemas de protección y los programas, siempre ha sido una asignatura pendiente. En este sentido, es recomendable contar especialmente con la participación de las mujeres para proponer con ellas y no para ellas, garantizándose de esta manera no solo su implicación sino la propia calidad de los servicios.

En segundo lugar, las recomendaciones que sugieren estas mujeres para la mejora de la calidad asistencial se refieren a contemplar recursos que favorezcan su recuperación emocional, garantizando espacios que permitan el establecimiento de una relación cálida, efectiva y de calidad. Varias de ellas tienen experiencia de tratamiento grupal, valorando muy positivamente la intervención terapéutica en estos contextos. Por ello, se recomienda plantear la posibilidad de ofrecer atención psicosocial grupal. Los marcos grupales son lugares donde se pueden producir experiencias de apoyo mutuo, así mismo los sentimientos de afiliación e identidad grupal favorecen la expresión de experiencias y necesidades y se infunde la idea de posibilidad de cambio generando una sensación de responsabilidad personal entre sus participantes. Permiten un mayor sentimiento de poder y competencia social y personal, muy valioso teniendo en cuenta la experiencia de soledad que relatan estas mujeres. El grupo puede constituirse una fuente de vínculos sociales significativos, ya que señalan haber sentido actitudes tolerantes y de apoyo entre ellas, actitudes exentas de juicios de valor. Conceden mucha importancia a la percepción de normalidad que reduce su sentimiento de culpa, presente habitualmente en mujeres víctimas de violencia.

Reflexionando sobre la participación de las cuatro mujeres en esta investigación, retomar en este punto la experiencia de una de las mujeres cuya información no está recogida en el análisis. Esta mujer cuyo nombre ficticio es Julia, tuvo un primer contacto con el sistema policial dónde acudió a cursar denuncia y tuvo una experiencia de maltrato por parte de dicho sistema. Tras esta experiencia retiró la denuncia, lo que ocasionó una paralización en su proceso de recuperación pues no tuvo acceso a ningún tipo de ayuda y vio frustradas gravemente sus expectativas de apoyo y justicia depositadas en los profesionales que le atendieron. En el momento de realizar la entrevista, Julia centró su discurso en la historia de violencia vivida a cargo de su expareja y no en la violencia recibida por los agentes. En este caso se confirma que el maltrato institucional entorpece y/o paraliza el proceso de recuperación de las mujeres dejándolas desprotegidas y generando un daño emocional grave. Asimismo se constata la necesidad de ofrecer seguimiento y atención emocional, siendo aún más beneficiosa en contextos grupales.

En tercer lugar, las mujeres señalan sentimientos de soledad y abandono durante todo el proceso, por lo que el colectivo profesional que interviene en su atención puede contribuir de forma muy significativa en su acompañamiento, asesoramiento y asistencia. En este sentido, se considera que las y los trabajadores sociales reúnen las competencias adecuadas para intervenir en este ámbito. La labor de la trabajadora social consiste en comprender la diversidad humana y trabajar para garantizar la justicia social que asegure a toda la ciudadanía disfrutar de los mismos derechos básicos, protección, oportunidades, obligaciones y beneficios sociales<sup>18</sup>.

Por ello, se considera que la presencia de una trabajadora social en todo el entramado judicial daría respuesta a muchas de las necesidades planteadas por las entrevistadas, ya que solventaría la carencia de una figura transversal a todo el proceso y a su vez proporcionaría asesoramiento, apoyo y acompañamiento físico y emocional. Es de vital importancia destacar que desde la óptica de nuestra profesión, el acompañamiento social se entiende como un método de intervención personal basado en un derecho a la relación de ayuda personalizada y proactiva, encaminada a desarrollar las potencialidades y capacidades de la persona así como a una reinterpretación de su situación en clave de cambio, tomando el protagonismo de su propio proyecto vital (Zugasti, 2015). Además, al aplicar la perspectiva de género en dicha intervención se tiene en cuenta la heterogeneidad de las mujeres y los factores estructurales comunes de género, que permiten establecer criterios básicos de intervención tales como evidenciar y visibilizar las relaciones de

---

<sup>18</sup>“Los trabajadores sociales tienen la misión de prevenir y eliminar la dominación, la explotación y la discriminación ejercida sobre cualquier persona, grupo o clase. Deben ampliar las opciones y las oportunidades para todas las personas, prestando especial atención a personas o grupos vulnerables, en desventaja, oprimidos o explotados” (National Association of Social Workers, 2015)

poder, o facilitar la participación de las mujeres en el proceso y en la toma de decisiones a fin de propiciar mayor autonomía (Red Navarra de lucha contra la pobreza y la exclusión social, 2015).

Igualmente, la función de la trabajadora social se orientaría a ser una figura de referencia para las usuarias y para el resto de profesionales, solucionando de esta manera la exigencia que planteaban en cuanto a la falta de coordinación interna y externa entre los distintos sistemas que intervienen en la asistencia a víctimas de violencia de género. Además señalar que más allá de esa función asistencial, se tiene competencia y responsabilidad para cuestionar y garantizar el buen funcionamiento de los sistemas de protección, contextualizando sus actuaciones desde un marco sociopolítico, guiadas por principios éticos y fundamentos del Trabajo social.

En cuarto lugar, se considera de interés promover una reflexión sobre las y los profesionales que ejercen su profesión en alguna parte del entramado judicial a fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones concernientes al acceso y obtención de justicia y protección para las víctimas de violencia de género. Han sido varias las ocasiones en las que tanto mujeres como profesionales sugieren una mayor especialización y sensibilidad del conjunto de profesionales intervinientes. De este modo, rescatando las recomendaciones que plantea Amnistía Internacional (2012) en su documento *¿Qué justicia especializada? A siete años de la Ley Integral contra la Violencia de género* se destacan aquellas de mayor interés.

- Asegurar la especialización de los órganos judiciales encargados de la violencia de género, modificando los requisitos de acceso a las plazas de los juzgados de violencia sobre la mujer (JVM) garantizando la formación especializada del conjunto de profesionales, del mismo modo que otros juzgados como el de menores, que exige una mayor cualificación.
- Prestar mayor disponibilidad, accesibilidad y calidad de la asistencia letrada a las víctimas de violencia de género, especialmente la violencia sexual.
- Desarrollar sistemas de seguimiento que afiancen las buenas prácticas y revisen los incumplimientos de los principios de actuación recogidos en el Acuerdo Interinstitucional.
- Identificar los déficits en cuanto a recursos humanos, materiales y legislativos con el propósito de mejorar la respuesta a este fenómeno. Lo que exige una mayor dotación presupuestaria de cara a garantizar la calidad de la asistencia.

Por último, se sugiere reflexionar sobre mecanismos que permitan visibilizar socialmente que la violencia contra las mujeres no son delitos que quedan impunes, sino que tienen una respuesta tanto penal como social.

## CONCLUSIONES

En este apartado se pretende recoger aquellos aspectos que se consideran más relevantes, tanto de la aproximación teórica al fenómeno de la violencia cómo de la metodología utilizada y el análisis de los casos.

En lo referente a la revisión teórica se quiere reseñar el carácter estructural de la violencia de género, lo que permite cuestionar las estructuras sociales y modificarlas favoreciendo la igualdad entre hombres y mujeres y contribuyendo significativamente a su erradicación. Conforme se procedía a la búsqueda de referencias bibliográficas sobre el objeto de estudio, se ha evidenciado la disparidad de denominaciones empleadas. Igualmente se ha afirmado que existen diversos marcos normativos dotados de recursos y prestaciones para la asistencia; pero se confirma que ni a nivel estatal ni autonómico se contempla la violencia institucional como otra manifestación de violencia de género.

Partiendo de esta perspectiva, es necesario un análisis en profundidad a fin de confirmar si los sistemas que atienden a las mujeres víctimas son protectores o por el contrario están reproduciendo prácticas que refuerzan la desigualdad, favoreciendo la persistencia de la violencia contra las mujeres.

Una experiencia traumática en un momento de enorme vulnerabilidad en el contexto del proceso judicial puede ocasionar en las mujeres una pérdida de confianza en la justicia y un entorpecimiento en su proceso de recuperación, dando lugar a la victimización secundaria.

En cuanto a la elección metodológica, debido a que el objetivo de la investigación no era cuantificar la problemática sino comprenderla, las técnicas cualitativas han sido eficaces en la consecución de los fines del estudio. Al emplear entrevistas en profundidad se ha podido captar el sentido y el significado que las protagonistas otorgaban a sus experiencias. Al complementar el trabajo con el desarrollo de un grupo de discusión con profesionales, se ha podido ofrecer una perspectiva de análisis más completa.

En relación a la hipótesis de partida, resulta complejo verificarla o no pues cuando se habla del sistema judicial se hace referencia a múltiples recursos y profesionales. Por tanto no existe una pauta generalizada de buen o mal trato en dicho sistema, pero sí se podría afirmar que teniendo como referencias las vivencias de las mujeres entrevistadas, existe una pauta que corrobora experiencias concretas de malos tratos a cargo de profesionales y sistemas de protección social.

No obstante, tal y como se refiere seguidamente, las mujeres que prestan su testimonio relatan experiencias heterogéneas, de hecho presentar a las mujeres como una unidad oscurece la



---

individualidad y la vida de cada una. Sin embargo, las mujeres entrevistadas comparten experiencias y sentimientos comunes.

En lo referente a la percepción que tuvieron del trato recibido, coinciden en que ninguna experimentó seguridad a lo largo del contacto con el sistema judicial, incluso la sensación de riesgo aumentó. Relatan escasa sensibilidad de las personas que las atendieron, destacando lo agotador y minucioso de los interrogatorios, haberse sentido enjuiciadas y cuestionadas tanto en su relato como en el mantenimiento de la convivencia con su agresor, experimentando culpa, incompetencia, falta de escucha y valoración de su experiencia. No se les ofreció ningún recurso que pudiera atender sus necesidades básicas, únicamente se les ofertó acceso al Centro de Urgencias a pesar de que la demanda era información, acompañamiento y seguridad. A ninguna de las mujeres les ofrecieron asistencia psicológica en el momento de cursar la denuncia, y asistencia letrada le ofertaron a una mujer únicamente. Las mujeres no fueron acompañadas a ninguno de los recursos que solicitaron o fueron propuestos por los y las profesionales que les atendieron. Coinciden en su vivencia de soledad, falta de acogida y acompañamiento profesional. Todas relatan la falta de información respecto a sus derechos, recursos a su disposición y explicación del proceso, lo que contribuyó considerablemente a su sensación de inseguridad, vulnerabilidad y miedo.

Esto ocasionó una revictimización del maltrato vivido, en este caso a cargo de los sistemas de protección. Al hilo de ello se quiere destacar el testimonio de una de las mujeres, que tras no obtener justicia ni protección tuvo que limitar su zona de actuación, lo que ejemplifica una inadecuada respuesta de la Administración de justicia y la desconfianza que éstas generan.

En el único aspecto en el que existen vivencias diferentes, es en lo referente al respeto a su autonomía. Algunas de ellas experimento presión para la toma de decisiones, pero en otros relatos refieren que en ningún momento se forzó a ninguna toma de decisiones.

En relación al grupo de discusión con profesionales se concluye la coincidencia de todas las profesionales en cuanto a la garantía de proporcionar una atención personalizada, incluso cuando existen dificultades por diversidad funcional. Destacan la dificultad para atender adecuadamente la diversidad cultural. En el ámbito de la garantía de intimidad y privacidad, todas coinciden en los problemas para garantizarlo, principalmente en la falta de espacios físicos adecuados y seguros, sin interrupciones, destacando que es un problema de recursos físicos y no de actitud por parte del colectivo profesional. Se apunta la necesidad de cuidar no solo el espacio físico, sino también el emocional. En lo que se refiere a la información coinciden en que ésta se transmite, y valoran que la transmisión de información debe ser a lo largo de todo el proceso, ajustada a los deseos y

decisiones de las mujeres a fin de promover su autonomía. Insisten en que sea una información veraz y trabajar en el ajuste de las expectativas, pues acuden desinformadas porque han recogido información errónea de medios de comunicación y fuentes no formales. Finalmente, hay acuerdo entre todas las profesionales en el respeto a la autonomía de las mujeres, pero señalan que a veces son ellas quienes tienden a delegar las decisiones en las personas que las están atendiendo, fruto de su debilitamiento y fragilidad en ese momento.

Discrepan en lo referente al acompañamiento que se dispensa a las mujeres. Algunas personas consideran que existe un buen acompañamiento a lo largo del proceso, mientras que otras destacan que el propio sistema está muy fragmentado, lo que dificulta garantizar el acompañamiento. Desde el sistema policial se da más prioridad a la denuncia para perseguir el delito, que a los ritmos y el proceso de las mujeres.

A modo de reflexión general, se concluye que para poner fin a la violencia de género los esfuerzos deben ir encaminados a implantar medidas que dirijan sus actuaciones a la propia estructura, estrategias que cuestionen normas e instituciones sociales y culturales. Situar en el debate público la cuestión de la violencia de género supone exponer que parte de esta violencia es sostenida por la violencia institucional, y como se decía, su erradicación no será posible sin mirar desde una perspectiva crítica el papel del Estado y de sus políticas sociales.

Incluir a todos los agentes significa, del mismo modo comprometer a la ciudadanía y romper el silencio cómplice colectivamente.

## REFERENCIAS

### Referencias bibliográficas

- Alberdi, I (2011) *Un nuevo modelo de familia*. PAPERS: Revista sociológica.
- Aretio, M. A. (2015). *Las supervivientes que salieron del infierno. Factores que ayudan a las mujeres a superar la violencia de género en la pareja heterosexual*. Pamplona, Tesis Doctoral Universidad Pública de Navarra.
- Bojó, P. B. (2016). *Intervención con mujeres víctimas de violencia machista desde una perspectiva de género a través del empoderamiento* (Vigésimo novena ed.). Formación Continuada a distancia. Consejo General de la Psicología de España.
- Barándica, A., & Patricia Olóriz, R. I. (2013). *Investigación-acción-participativa sobre la Violencia de Género en Matola, Mozambique*. Pamplona: UPNA: Grupo investigador de género.
- Beauvoir, S. (1949/2005). *El segundo sexo*. Madrid: Cátedra: Colecciones Feminismos.
- Bodelón, E. (2014). *Violencia institucional y violencia de género*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona. Facultat de Derecho.
- Calle, S.F. (2004) *Consideraciones sobre la victimización secundaria en la atención social a víctimas de violencia de género*. Huelva: Universidad de Huelva
- Código Deontológico de Trabajo Social (2012) Consejo General del Trabajo Social
- Cortés, N. R., & Serra, J. M. (2011). *Intervención grupal en violencia sexista. Experiencia, investigación y evaluación*. Barcelona: Herder
- De la Fuente, Y. R. (2005) *Violencia social: mujeres y jóvenes*. Jaén: Universidad de Jaén
- Erazo, V. (1999). *Feminismos de fin de siglo, una herencia sin testamento*. Fempress.
- Espinár, E. R (2003) *Violencia de género y procesos de empobrecimiento. Estudio de violencia contra las mujeres por parte de su pareja o expareja sentimental*. Tesis doctoral; Facultad de ciencias económicas. Universidad de Alicante
- Fisas, V. (1998). *Cultura de la paz y gestión de conflictos*. Barcelona: Icaria.
- Galtung, J. (2004). *Violencia, guerra y su impacto. Sobre los efectos visibles e invisibles de la violencia* (Vol. 5). Francia: Foro para filosofía intercultural.

- Giménez-Bertomeu, V., Doménech-López, Y., Lillo- Beneyto, A., & LorenzoGarcía, J. (2012). *La calidad en los servicios sociales de atención primaria desde la perspectiva de las personas usuarias* (Vol. XII). Portularia.
- Gómez, M. H (2012) *Guía de buenas prácticas para la evaluación psicológica forense del riesgo de violencia contra la mujer en las relaciones de pareja*. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid
- Gutiérrez. C; Coronel. E; Pérez. C (2009) *Revisión teórica del concepto de victimización secundaria*. Colombia, Universidad Cooperativa de Colombia
- Izquierdo, M. J. (Mayo 2012). *Justicia y calidad en las instituciones universitarias*. Conferencia. Berlin: Proyecto MISEAL.
- Medina Tornero, M., Medina Ruiz, E., & Viguera Miralles, R. (Noviembre 2011). *Calidad percibida en usuarios/as de servicios sociales comunitarios*. Pamplona, Navarra: Universidad Pública de Navarra.
- Naredo, M; Amigot, P, Iturbide. R (2014). *Diagnóstico y documento base para preparar la nueva Ley de violencia contra las mujeres*. Pamplona: Upna y María Naredo.
- Pérez, J. M; Viejo, A. M. (2011). *Violencia de género: prevención, detección y atención*. Madrid: Grupo 5.
- Rubin, G. (1975) *El tráfico de mujeres: notas sobre la economía política del sexo*. [Disponible en: <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/nuant/cont/30/cnt/cnt7.pdf>]
- Sau, V. (2000). *Diccionario Ideológico Feminista* (Vol. I). Barcelona: Icaria.
- Sección española Amnistía Internacional (2012) *A siete años de la Ley Integral Contra la violencia de género: obstáculos al acceso y obtención de justicia y protección*. Informe Amnistía Internacional.
- Serra, N. C. (2011). *Intervención grupal en violencia sexista*. Barcelona: Herder.
- Zugasti, B. M. (2015). *El acompañamiento como método de intervención en los procesos de inclusión*. Pamplona: Red de lucha contra la pobreza y la exclusión social

## Referencias legislativas

-Comunidad Foral de Navarra. 2002. Ley Foral 22/2002, de 2 de Julio, para la adopción de medidas integrales contra la violencia sexista. Boletín Oficial de Navarra, 12 de julio de 2002.

-Comunidad Foral de Navarra. 2003. Ley Foral 12/2003, de 7 de Marzo, de modificación de la Ley Foral 22/2002, de 2 de Julio, para la adopción de medidas integrales contra la violencia sexista. Boletín Oficial de Navarra, 25 de Abril de 2003.

-Comunidad Foral de Navarra. 2007. Decreto Foral 16/2007, de 26 de febrero, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la ley foral 22/2002, de 2 de julio, para la adopción de medidas integrales contra la violencia sexista. Boletín Oficial de Navarra, 19 de marzo de 2007.

-Comunidad Foral de Navarra. 2015. Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres. Boletín Oficial de Navarra, 15 de abril de 2015.

-España. 2003. Ley orgánica 11/2003, de 29 de Septiembre, de medidas concretas en materia de seguridad ciudadana, violencia domestica e integración social de los extranjeros. Boletín Oficial del Estado, 30 de septiembre de 2003.

-España. 2004. *Ley Orgánica 1/2004, de 28 de Diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género*. Boletín Oficial del Estado, 29 de noviembre de 2004.

- Gobierno de Navarra: Dto. Bienestar Social, Deporte y Juventud (2006) *Protocolo de actuación coordinada en la asistencia a víctimas de violencia de género. Guía para profesionales*

- Gobierno de Navarra; Dpto. de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte (2010) *Acuerdo interinstitucional para la coordinación efectiva en la atención y prevención de la violencia contra las mujeres*.

## ANEXOS

### **Anexo 1: Guion entrevistas en profundidad con mujeres**

Antes de comenzar, recordarte que la entrevista será grabada para facilitar la recogida de información y promover un encuentro más cercano. Todo lo que digas será confidencial y en ningún momento se expondrán datos que puedan identificarte.

Me gustaría agradecer enormemente tu participación y generosidad por contribuir a través de tus experiencias vitales a esta investigación. Es un honor poder escucharte y aprender desde tu subjetividad.

Muchas mujeres víctimas de violencia en un momento determinado de su proceso, deciden comunicar su experiencia de victimización y para ello utilizan distintos dispositivos y/o personas a quienes comunicar su vivencia. En algunos casos, esta comunicación se realiza en Servicios Sociales, Centros de Salud, Centros de Salud Mental, etc. En otros casos exponen su situación a la red de relaciones informal más próxima: amigos, familia... Y en otros casos, los minoritarios, comunican su situación a instancias policiales y/o judiciales, a veces en situación de urgencia y de importante riesgo para la víctima. En otras ocasiones el primer contacto que tienen las víctimas con el sistema judicial es porque inician un proceso de separación o divorcio, como medida para acabar la relación con el maltratador, sin que haya intencionalidad en la víctima de cursar ninguna denuncia por violencia de género, ni de exponerse como mujer maltratada.

En este trabajo interesa recoger los testimonios de algunas mujeres, víctimas (supervivientes) de violencia de género, que han tenido contacto con el sistema judicial y derivados, con motivo bien de su proceso de separación o divorcio, y/o con motivo de identificarse como víctimas, y como tales recurrieron a este sistema, cursaran o no denuncia.

El objetivo de este trabajo es recoger vuestro relato en cuanto a cómo se sintieron atendidas en estos procesos, y poder contrastar su testimonio con las recomendaciones y protocolos de actuación coordinada en la atención a víctimas de violencia de género de Navarra.

Se centrará la atención de este estudio en la Oficina de Atención a Víctimas del delito, Servicios de Atención Jurídica y Cuerpos Policiales.

1. ¿Con que motivo entraste en contacto con el sistema judicial o derivados?
2. ¿Con que sistema fue tú contacto?
3. ¿Cuál era la demanda que planteaste en este recurso?
4. ¿Cómo te sentiste atendida?

- 
- ¿Te dieron seguridad las personas que te atendieron?
  - ¿Crees que fueron sensibles a tu situación?
  - ¿Intentaron dar respuesta a tus necesidades básicas (alojamiento, protección, apoyo emocional...)?
  - ¿Recibiste información de tus derechos, recursos, curso del proceso?
5. ¿Qué tipo de atención te proporcionaron? (psicológica, medica, social, jurídica...)?
  6. ¿Crees que escucharon tu testimonio?
  7. ¿Qué tipo de información te solicitaron? ¿Recogieron toda la información que tú consideraste relevante?
  8. ¿Consideras que respetaron tu autonomía, tu capacidad para decidir libremente, respeto a cursar o no denuncia, acudir o no a determinados recursos...?
  9. ¿Te acompañaron a algún recurso al que solicitaste acudir?
  10. ¿Cursaste denuncia o informaste explícitamente de tu situación de víctima de violencia de género?
  11. ¿Cuáles fueron los motivos que te inclinaron a cursar o no denuncia?
  12. ¿Cómo te sentiste respecto al trato de los profesionales y al sistema judicial durante todo el proceso?
  13. En caso de denuncia:
    - Te informaron del proceso judicial
    - Solicitaron presencia letrada y/o psicológica
    - Te informaron sobre medidas de protección
    - Se dictó alguna medida de protección para ti o tus hijos
    - Como te sentiste respecto al trato de los profesionales y al sistema judicial durante todo el proceso
  14. Si pudieras sugerir alguna recomendación/sugerencia

**Anexo 2: Bloques temáticos para entrevistas en profundidad con mujeres**

<b>BLOQUE TEMÁTICO</b>	<b>OBJETIVO FUNDAMENTAL</b>	<b>INFORMACIÓN CONCRETA A RECOGER</b>
Toma de contacto con sistema judicial y/o policial	Conocer el servicio al que acudieron	-Servicio y/o profesionales con los/as que establecen el primer contacto
Motivación que les induce a contactar con el sistema	Conocer las razones expresada por las mujeres	-Necesidad que les hace acudir al servicio -Motivación explícita
Percepción de la atención recibida	Recoger aspectos subjetivos y vivencias respecto a algunas dimensiones del trato profesional recibido	-Seguridad -Sensibilidad -Respuesta a las necesidades básicas -Credibilidad del testimonio -Respeto a la autonomía
Información recibida	Conocer la información concreta proporcionada en cuanto a derechos y/o recursos	-Derechos como víctima de Violencia de Género -Recursos -Curso del proceso
Atención proporcionada	Conocer si ofrecieron una prestación específica	-Atención recibida una vez puesta la denuncia
Acompañamiento a recurso solicitado	Saber si hubo un acompañamiento a los recursos solicitados y/o propuestos	-Acompañamiento físico al recurso solicitado y/o propuesto
Denuncia sí o no	Conocer si se presentó o no denuncia. En caso de no cursar denuncia, indagar en los motivos	-Razones por las cuales cursan o no denuncia
Sugerencias y recomendaciones	Recoger las opiniones de las mujeres respecto a posibles mejoras	-Trato que hubieran deseado recibir y los cambios que introducirían en la atención



### **Anexo 3: Perfil profesional de las participantes del grupo de discusión**

#### C.Z. (Policía Foral): Informante Clave N°1

Policía Foral de la Brigada Asistencial (encuadrada dentro del Área de Investigación Criminal y compuesta por diez personas) encargado de investigar los delitos de Violencia de Género y en los casos más graves, de la supervisión y protección de las víctimas de Violencia de Género.

#### M.M. (Abogada): Informante Clave N°2

Coordinadora del SAM (Servicio de Atención Jurídica a la Mujer) ubicado dentro del MICAP (Muy Ilustre Colegio de Abogados de Pamplona) en colaboración con el INAI (Instituto Navarro para la Igualdad) en colaboración con los Colegios de Abogacía de Pamplona, Tudela, Estella y Tafalla. Ella lleva a cabo funciones como abogada en el servicio de información, asesoramiento, así como acompañamiento y asistencia jurídica especialmente en casos de malos tratos y/o agresiones sexuales. También forma parte de la Subcomisión de Violencia de Género del Consejo General de la Abogacía Española.

#### P.S. (Trabajadora Social): Informante Clave N°3

Trabajadora Social de los recursos de acogida para mujeres en situación de Violencia de Género, perteneciente al Gobierno de Navarra y gestionado por Xilema. Ella ejerce su profesión en la casa de acogida y en pisos residencia, donde se ofrece a las víctimas de Violencia de Género alojamiento, acogida, apoyo psicosocial, acompañamiento y seguimiento individualizado.

#### M.M. (Psicóloga): Informante Clave N°4:

Psicóloga de PSIMAE, Instituto de Psicología Jurídica y Forense SL. Ella es psicóloga y socia del PSIMAE, donde desempeña labores en el ámbito privado de psicología neuropsicología y psicología jurídica y forense) y en el área pública forma parte del equipo de atención terapéutica a cualquier tipo de delito violento (violencia de género, violencia familiar, robos, atracos...) la cual depende del Servicio Social de Justicia del Gobierno de Navarra. Además, es especialista en programas de prevención y tratamiento de los programas relacionados con el maltrato y la violencia, Experta en Psicoterapia y parte del equipo de atención psicológica de urgencias SOS 112-Navarra.

**Anexo 4: Bloques temático para el grupo de discusión con profesionales**

<b>BLOQUE TEMÁTICO</b>	<b>OBJETIVO FUNDAMENTAL</b>	<b>INFORMACIÓN CONCRETA A RECOGER</b>
Atención personalizada	Conocer su grado de implementación	-Incorporación de medios necesarios a las necesidades concretas
Intimidad y privacidad en la atención	Conocer su grado de implementación	-Privacidad en estancias y medios físicos
Acompañamiento profesional	Conocer su grado de implementación	-Acompañamiento físico y emocional
Efectividad en la atención	Conocer su grado de implementación	Asistencia teniendo en cuenta su situación personal, económica, cultural...
Asistencia integral	Conocer su grado de implementación	Coordinación interdepartamental
Apoyo a la autonomía	Conocer su grado de implementación	-Actuaciones encaminadas al apoyo a la autonomía y el empoderamiento
Formación de las/los profesionales	Conocer su grado de implementación	-Formación específica de profesionales intervinientes en el proceso
Sugerencias y recomendaciones	Recoger las sugerencias las/los profesionales que atienden a mujeres víctimas de Violencia	-Posibles carencias del Sistema -Mejoras y recomendaciones