



Funded by the  
European Union

# TACTICS

Resumen de los informes regionales sobre el sistema de respuesta a la violencia de género existente entre la policía y los profesionales

Entrega 2.1

## Índice

Visión general del sistema existente de respuesta a la violencia de género para la colaboración multiinstitucional.....	2
Panorama de los Grupos Consultivos realizados .....	4
Resumen del Grupo Consultivo de Víctimas/Servicios a las Víctimas .....	4
Resumen del Grupo Consultivo del Personal del Programa de Perpetradores/Perpetradores.....	6
Resumen del Grupo Consultivo de Policía .....	7
Conclusión .....	9

## Visión general del sistema existente de respuesta a la violencia de género para la colaboración multiinstitucional

La cooperación interinstitucional es una parte importante de la labor de los profesionales que trabajan tanto con víctimas como con agresores. El objetivo del proyecto TACTICS es mejorar la respuesta y el seguimiento por parte de las autoridades policiales de las víctimas y los agresores de violencia de género (VG), con socios del proyecto de ejecución en Bélgica, Estonia, Francia, Alemania, Grecia, Rumanía y España. El socio de difusión es Working with Perpetrators in Europe Network (WWP EN), ya que el vínculo entre la seguridad de las víctimas y los servicios especializados para los agresores es crucial. En Estonia, por ejemplo, los servicios de apoyo a las víctimas se encuentran en su mayoría en las comisarías de policía, lo que favorece enormemente el enfoque multiinstitucional. En Francia, las grandes comisarías de policía cuentan ahora con trabajadores sociales in situ para prestar asistencia.

*"Sin la policía de distrito no se hace gran cosa, son el primer socio".*

Al realizar la investigación documental sobre los datos e indicadores relacionados con la violencia de género y la policía, se obtuvieron los siguientes resultados de cada socio ejecutor:

### Uso policial de herramientas de evaluación de riesgos, diagramas de flujo:

El artículo 51 del Convenio de Estambul establece la obligación de garantizar que todas las autoridades implicadas evalúen y elaboren efectivamente un plan para gestionar los riesgos de seguridad a los que se enfrenta una superviviente de violencia de género de acuerdo con procedimientos normalizados.

En todos los países socios, se informó de que la mayoría de las unidades policiales tienen cierto conocimiento de los protocolos para tratar los casos de violencia de género, pero que es posible que no los utilicen con regularidad. Algunas unidades pueden remitir casos a unidades especializadas de cada comisaría cuando estas están disponibles.

En Francia, una nueva ley obliga a la presencia de un trabajador social en todas las grandes comisarías para gestionar el apoyo a víctimas y agresores. En Bélgica, la policía utiliza una herramienta específica para la evaluación del riesgo. En Alemania, se utiliza una herramienta general de evaluación del peligro para cualquier tipo de situación peligrosa, no específica para la violencia de género.

En Grecia no se informó de la utilización de ninguna herramienta específica; los agentes de policía evalúan un caso basándose en su experiencia y en sus habilidades intuitivas.

En Rumanía, los agentes de policía utilizan un formulario estándar de evaluación de riesgos descrito en la legislación nacional (Orden nº 146/2578/2018), que consta de dos secciones: (1) un cuestionario que consta de 21 preguntas cerradas dirigidas a la víctima, continuado por (2) una sección con 6 preguntas cerradas y una pregunta abierta que debe rellenarse únicamente con las observaciones realizadas por el agente de policía en el caso.

En Estonia, la policía utiliza una herramienta interna de evaluación de riesgos (no disponible públicamente) y directrices para responder a los casos de violencia doméstica. La herramienta de evaluación de riesgos da como resultado bajo, medio o alto. Según el nivel de riesgo, se decidirá el momento de la inspección de seguimiento.

En España se utiliza un algoritmo específico, denominado herramienta VioGén, que da una puntuación de evaluación del riesgo de forma objetiva e indica a los agentes de policía cuáles son los siguientes pasos a seguir en función de la puntuación.

**Número de remisiones policiales a los servicios para víctimas, servicios para agresores u otros servicios, por ejemplo, trabajadores sociales:** En todos los países socios hubo consenso en que, según las entrevistas realizadas, el nivel de coordinación con otros servicios, y en particular las derivaciones directas a ellos, depende de la comisaría. En los lugares con menor saturación de casos y con menor densidad de población existe, en general, más coordinación entre la policía y los servicios de atención a las víctimas. En la mayoría de los casos, sin embargo, las derivaciones que se producen no quedan registradas. En España no existen registros de derivaciones policiales a los servicios de agresores u otros servicios como los trabajadores sociales. En el contexto griego, las autoridades policiales no son responsables de remitir a las víctimas y/o autores de delitos a las partes interesadas pertinentes (por ejemplo, servicios sociales, servicios de apoyo a las víctimas y servicios de trabajo para los autores de delitos). Según el [informe anual de la policía griega sobre violencia de género \(2022\)](#), la responsabilidad de las autoridades policiales es proporcionar a las víctimas información sobre la ley, sus derechos y los procedimientos que deben seguir, así como sobre los servicios que les ofrecen apoyo psicosocial. En el contexto rumano, estos datos no están disponibles a nivel nacional.

**Proporción de supervivientes de violencia de género que recurren a los servicios policiales, casos denunciados a la policía que son investigados y enjuiciados:** Esta cifra varía en los países socios debido al tamaño del país y a las poblaciones correspondientes. Por ejemplo, en Rumanía, según el informe de actividad emitido por la Inspección General de la Policía Rumana, en 2023 los agentes de policía intervinieron en 108.831 casos de violencia de género (fuente: Balance de actividad de la Policía rumana para 2023. Mientras que en España, en 2019 (últimos datos disponibles) el 21,7% de las mujeres que han sufrido violencia física, sexual o emocional o que han sentido miedo por parte de una pareja actual o anterior han denunciado (por la propia mujer o por otra persona o institución) alguna de estas agresiones a la policía o al juzgado. Y en cuanto a los casos mortales, sólo el 26,8% de las víctimas mortales de violencia de género habían recurrido a los servicios policiales (fuente: [Macroencuesta sobre Violencia contra las Mujeres 2019](#)). En Grecia, en 2021 la policía griega indica que el número de denuncias por violencia de género presentadas por mujeres se incrementó en un 73% (7.375) en comparación con los 4.264 casos de 2020. En 2022, la cifra de denuncias superó los 11.000 casos. No se dispone del número de denuncias retiradas.

**Número de agentes de policía que reciben formación y desarrollo profesional sobre la respuesta a los casos de violencia de género:** Esto varía mucho entre los países socios. Por ejemplo, en Francia la formación obligatoria es ahora continua debido a una nueva ley. En Estonia no hay formación continua obligatoria sobre violencia doméstica y violencia de género. Según la encuesta (Knowledge and attitudes towards intimate partner violence among rescue workers and police officers), la mayoría de los agentes de policía adquieren los conocimientos necesarios en el curso de su trabajo. En Alemania,

algunos de los agentes reciben formación, pero no se ha podido determinar una cifra exacta de cuántos.

**Proporción de supervivientes de la violencia de género que declaran estar satisfechas con la calidad y la seguridad de los servicios policiales:** no hay datos de ningún país socio. Esto indica una laguna en la recopilación de datos que reconoce que es importante comprender las necesidades de las usuarias de los servicios.

## Panorama de los Grupos Consultivos realizados

El proyecto TACTICS integró las voces y opiniones de los grupos destinatarios en el proyecto pidiendo a los socios que crearan tres Grupos Asesores basados en guías de entrevistas/grupos focales para cada grupo: uno con víctimas o servicios para víctimas; uno con agresores o servicios para agresores; y uno con la policía (y uno opcional con otros profesionales, cuyos resultados no se presentan aquí). Estos grupos consultivos sirvieron para orientar las actividades de trabajo del proyecto a fin de garantizar que respondieran a las necesidades de los tres grupos. Todos los entrevistados o participantes en los grupos de discusión firmaron un formulario de consentimiento informado.

Se realizaron un total de **106 entrevistas y 21 grupos de discusión** con los tres tipos de grupos consultivos (víctimas/servicios a las víctimas; agresores o servicios a los agresores; policía) para un total de 188 participantes: 143 mujeres, 44 hombres. De los 188 participantes, casi la mitad aceptaron ser contactados en un momento posterior con el fin de proporcionar información sobre las actividades de trabajo de TACTICS en los siguientes paquetes de trabajo, específicamente materiales de formación.

## Resumen del Grupo Consultivo de Víctimas/Servicios a las Víctimas

**Lo que funciona bien:** En la mayoría de los países socios, las mujeres víctimas entrevistadas señalaron que, en general, creían que la policía intentaba ayudar. Se señaló que la policía es tranquila e intenta escuchar a las diferentes partes. Las mujeres víctimas entrevistadas declararon que la información sobre los servicios existentes de atención psicológica de emergencia y a largo plazo, tanto para las mujeres como para sus hijos, solía ser facilitada por la policía. También consideraron que se les derivaba a los servicios sanitarios en caso de violencia física o sexual y que, inmediatamente después de la denuncia, eran acompañadas por la policía para recoger sus efectos personales en casa. En el caso de las mujeres que recibieron una evaluación del riesgo, una gran proporción de ellas afirma estar de acuerdo con el resultado de la misma.

En Estonia, se utiliza la herramienta de evaluación de riesgos DASH para los casos de alto riesgo. Si el caso es de alto riesgo, se remite al modelo MARAC. La evaluación del riesgo la realiza un trabajador social u otro profesional pertinente que envía la información a la unidad local de apoyo a las víctimas. Las reuniones del MARAC están presididas por el servicio de apoyo a las víctimas. El MARAC es un modelo de trabajo en red, prevé la participación de una red que puede incluir a la Policía, la fiscalía, las autoridades locales, los servicios de apoyo a las víctimas, el servicio de apoyo al abandono de la violencia, el supervisor de la libertad condicional y otros especialistas pertinentes en casos justificados.

**Cuáles son los retos:** Las mujeres víctimas mencionaron que a veces se produce una falta de empatía por parte de los agentes, sobre todo, en los casos en los que la mujer ha denunciado ante servicios policiales no especializados. En estos casos, suelen decir que se sienten juzgadas y sin apoyo en el momento de denunciar.

En los casos en los que se han dirigido a servicios policiales especializados, la mayoría de ellas afirman haber recibido un trato adecuado, cercano y paciente en el momento de la denuncia. L

as mujeres son conscientes de las limitaciones del sistema, mencionando la necesidad de que policías y guardias civiles reciban más formación y tengan acceso a más recursos. También insisten en la falta de recursos para sus hijos. El hecho de que, tras pasar por el proceso judicial, los padres suelen recuperar el permiso para ver a sus hijos, incluso en los casos en que los propios menores han sufrido violencia, es vivido y relatado con gran sufrimiento por las mujeres, que dicen sentirse muy desamparadas en tales circunstancias.

Por último, cabe señalar que, en relación con el funcionamiento del sistema en su conjunto, más que con la actuación de los agentes, explican que el proceso es frustrante, largo y tedioso. Otro reto señalado es que la policía no siempre habla con ambas partes por separado, sino conjuntamente. Esto puede acarrear una serie de problemas, ya que la víctima no siempre se atreve a expresar sus pensamientos, sentimientos y deseos en presencia del agresor. También se señaló que el agresor que está al lado de la víctima interrumpe la conversación, lo que significa que la víctima no puede hablar tranquilamente aunque tenga el valor de hacerlo. Un alto porcentaje de mujeres también señalaron que se arrepentían de haber denunciado y que no se atreverían a volver a hacerlo en el futuro.

*"Tuve que explicarle al agente de la puerta por qué entraba, me hizo una serie de preguntas que me hicieron sentir incómoda porque la gente que pasaba lo oía todo".*

*"Siempre que he ido a la policía he salido llorando, con la sensación de que no te creen".*

*"El policía que me atendió, me dijo que esto no iba a ninguna parte, que iba a estar allí cuatro horas, que o denunciaba o me iba".*

*"Cuando denuncias a tu agresor, no es el final sino el principio de otro calvario. Psicológicamente, estás muy mal y necesitas un apoyo que a menudo no encuentras. ¿Por qué denuncié si al final no conseguí nada?"*

Los profesionales de los servicios especializados de atención a las víctimas de violencia de género comparten la preocupación expresada por las víctimas sobre el trato ofrecido en algunos casos por la policía, especialmente cuando se trata de puntos de denuncia no especializados. Reclaman una mayor sensibilización de los agentes de policía, así como un mayor trabajo interinstitucional (tanto de derivación e intercambio de información como de gestión conjunta de casos) entre todos los servicios de atención a las víctimas para garantizar una atención más ágil y eficaz.

*"Por lo que vemos a nivel profesional, los policías están muy disponibles, pero falta mano de obra".*

**Recomendaciones de mejora:**

- Más formación y sensibilización para los profesionales que trabajan con víctimas de violencia de género.
- Policía masculino y femenino juntos patrullando.
- Las partes deben ser oídas por separado en cualquier caso. Esto garantizará que, aunque la policía no reconozca el caso de violencia de género, la víctima pueda expresar libremente sus pensamientos y sentimientos.
- Si ha habido llamadas anteriores a la policía sobre las mismas personas, esta información está a disposición de los agentes que acuden a la llamada.
- Proporcionar contactos de apoyo en situaciones de crisis para la víctima (línea telefónica de ayuda a las víctimas o centro de apoyo a las mujeres) y programas especializados para los agresores (si existen) en diferentes idiomas.

## Resumen del Grupo Consultivo del Personal del Programa de Perpetradores/Perpetradores

**Lo que funciona bien:** Algunos agresores informaron de que la policía les trató bien en sus interacciones, pidiéndoles información objetiva sobre lo que había pasado y cómo había sucedido. Consideraron que el papel de la policía era calmarles y ayudarles a evitar una escalada del conflicto entre compañeros. Afirmaron que la policía no realizó ninguna "demostración de poder".

**Cuáles son los retos:** Los profesionales que están en contacto con los agresores subrayan la necesidad de que la evaluación del riesgo no se limite exclusivamente a la información proporcionada por la mujer, sino que maximice la oportunidad que el contacto directo con el agresor puede ofrecer en términos de predicción del riesgo de una nueva agresión, ya sea hacia la víctima original o hacia otra. Dado que la muestra de agresores entrevistados fue reducida en todos los países socios debido a la dificultad de acceder a tiempo con este grupo consultivo, el número de retos identificados no representa el alcance total de los retos a los que se enfrenta este grupo.

Asimismo, existe una falta de recursos para implementar programas de reeducación de manera más amplia e intensiva, fuera del contexto de las instituciones penitenciarias. Y una falta de concienciación en la sociedad en general, y en los implicados en la gestión de casos en particular, sobre la necesidad de intervenir en relación a las consecuencias de las identidades de género tóxicas en los agresores varones. Por último, manifestaron la falta de recursos para trabajar en la detección precoz de situaciones de riesgo a través de la información procedente del contacto con un posible agresor. Además, se afirmó que no existe (o falta) cooperación interdisciplinar, como reuniones periódicas de intercambio para debatir un caso y la posible situación de peligro. Otra cuestión problemática es el hecho de que la policía no remita a los agresores al programa, ni recomiende su valor en un entorno.

**Recomendaciones de mejora:** La valoración del riesgo debe realizarse cada vez que se presente una denuncia, aunque no sea la primera denuncia de una determinada víctima a un determinado agresor. La valoración del riesgo debe ser extremadamente objetiva, evitando juicios de valor y que el agente responda a preguntas del sistema sin haberlo consultado previamente con la mujer y/o sin que ésta haya podido expresarse suficientemente. Las preguntas a realizar deben ser lo más estandarizadas posibles, evitando preguntas subjetivas o tendenciosas. Los recursos a disposición de los agentes

deben estar garantizados. Por ejemplo, el número de vehículos disponibles, concretamente en la unidad de policía judicial de la que dependen los agentes para la protección e investigación de la violencia de género, debe ser siempre de al menos dos, de forma que, en caso de tener que destinar un vehículo a la vigilancia permanente de una víctima por el nivel de riesgo, se disponga de otro vehículo para otros fines.

## Resumen del Grupo Consultivo de Policía

**Lo que funciona bien:** Los agentes afirman que suelen dar a la víctima tiempo suficiente para explicar lo sucedido y se muestran empáticos y comprensivos. Cuando las instalaciones lo permiten, las denuncias se realizan en un espacio privado y seguro.

"Cuando entramos en contacto con ellas por primera vez o inmediatamente después de un incidente de violencia de género, sentimos el estado de ansiedad y los miedos que tienen y, lo más importante, es que se sientan seguras en ese momento y entonces intentamos adaptarnos un poco a la persona con la que estamos interactuando, para calmarla, en primer lugar, y luego ver exactamente qué necesita".

**Cuáles son los retos:** Los agentes de policía declararon que no disponen de la mano de obra ni de los recursos necesarios para tratar los problemas relacionados con la violencia, y que para ello se necesitan trabajadores sociales. Asimismo, afirmaron que los programas de intervención para agresores son poco conocidos por la policía cuando trabaja con casos de violencia de género.

**Herramientas de evaluación de riesgos/gestión de casos utilizadas:** Algunos países socios en la implementación afirmaron utilizar formularios de evaluación de riesgos, por ejemplo el algoritmo VioGén en España. Esta herramienta fue valorada muy positivamente por los agentes de todos los cuerpos. Aunque podría mejorarse en cuanto a formato y usabilidad, es muy útil para estandarizar la evaluación de riesgos y hacerla lo más objetiva posible. Además, el hecho de que indique al agente los procedimientos a seguir, es también un punto muy positivo para asegurar que las medidas adoptadas son las adecuadas. En los demás países, la policía argumenta que es una oportunidad perdida no implicarse más en el proceso de evaluación del riesgo, que ahora se limita casi exclusivamente a la declaración de la víctima y a sus circunstancias. Afirmaron que esta perspectiva más amplia de la evaluación del riesgo redundaría directamente en una protección más eficaz de las víctimas y de su entorno inmediato.

*"La percepción que tiene el agresor: presunción de inocencia, las leyes están hechas para las mujeres, cárcel, hombres tratados injustamente, acusaciones falsas, no soy machista..."*

*Todavía no se es consciente de que los hombres tienen un "problema de género".*

*"Tenemos que trabajar en la detección precoz, la detección de situaciones de riesgo".*

*Parece que se tolera la violencia a menos que haya un juez o un policía implicado, es un problema de la sociedad".*

**Dificultades para compartir datos:** La capacidad de la policía para compartir datos sobre víctimas y agresores con otros profesionales varía considerablemente en los países socios. Por ejemplo, Estonia tiene un alto nivel de intercambio, incluido el intercambio digital de datos para mejorar la protección de las víctimas, mientras que Francia tiene grandes problemas con las leyes de protección de datos que obstaculizan el intercambio de información entre profesionales en nombre de la seguridad de la víctima. Se trata de una limitación legal que está fuera del alcance de este proyecto abordar en cada país socio, pero Estonia proporcionará un estudio de caso sobre cómo ha logrado esta buena práctica para que se pueda sensibilizar en Europa para mejorar el intercambio de datos para la seguridad de las víctimas. En la mayoría de los países socios, la policía de patrulla considera que no tiene información sobre el incidente, y la única forma de obtenerla es en función de si habrá o no más llamadas desde la misma dirección en el futuro.

**Recomendaciones para mejorar:** En los casos de violencia de género, la denuncia debe realizarse en espacios objetiva y subjetivamente seguros, donde no haya posibilidad de que la víctima vea al agresor y donde pueda expresarse libremente y sin miedo a ser escuchada por terceros. El espacio donde se tome la denuncia debe ser acogedor y agradable. Es preferible que la persona que tome la denuncia no lleve uniforme. En cuanto al tiempo dedicado a la toma de la denuncia, debe ser suficiente para que la mujer pueda contar todo lo que considere necesario, contextualizando suficientemente el asunto a denunciar. Siempre que sea posible, la denuncia debe ser tomada por personal especializado, preferiblemente mujeres.

Es muy recomendable que, de forma sistemática, el agente dé a la denunciante las indicaciones pertinentes sobre cómo estructurar la denuncia para que esta sea efectiva, así como facilitar que la denunciante pueda relatar la historia de violencia que pueda determinar la existencia de maltrato habitual. Asimismo, las mujeres víctimas deseaban la ayuda directa de la policía para sacar sus pertenencias personales del piso cuando el agresor aún está allí, lo que podría evitar una situación posiblemente peligrosa. Dado que la violencia digital, por ejemplo el acoso tras la separación, va en aumento, se sugirió la creación de un puesto de especialista en tecnologías de la información dentro de la policía que actúe como persona de contacto directo y experto.

También es crucial abordar la falta de programas para agresores en todos los países y recomendar que la participación en dichos programas sea obligatoria para todos los agresores una vez que existan los programas.

**Recomendaciones para la intervención policial en relación con los agresores:** Se recomienda que, anteponiendo siempre la salvaguarda de la seguridad de la víctima, la policía adopte un enfoque rehabilitador de los agresores. Para ello, la formación de los agentes debería incluir cuestiones en este sentido, y la colaboración multisectorial debería incluir a proveedores de servicios especializados en el trabajo con agresores, es decir, entidades dedicadas a la sensibilización y al asesoramiento de los agresores. Además, sería muy aconsejable ampliar el sistema de medición del riesgo de las víctimas mediante pruebas a los agresores.

**Información y recursos proporcionados por la policía a los agresores:** La policía debe conocer los servicios disponibles para tratar a los agresores y ofrecerles acceso a ellos siempre que entren en contacto con un presunto agresor en el contexto de la violencia de género. Los programas destinados

a rehabilitar a los agresores deben normalizarse más allá de los que se llevan a cabo en el ámbito penitenciario. Se reconoce la necesidad de que la policía responsabilice más al agresor, principalmente en forma de acciones legales inmediatas por parte de la policía (por ejemplo, detención durante 10 días en caso de violación de medidas legales como la orden de alejamiento) o por parte de la oficina de asistencia a los jóvenes (por ejemplo, ningún derecho de acceso a los niños hasta que el agresor haya realizado un programa o terapia).

**Evaluación del riesgo por parte del agresor:** Los profesionales que están en contacto con las víctimas subrayan la necesidad de que la evaluación del riesgo no se limite exclusivamente a la información facilitada por la mujer, sino que se aproveche al máximo la oportunidad que puede brindar el contacto directo con el agresor para predecir el riesgo de una nueva agresión, ya sea hacia la víctima original o hacia otra.

## Conclusión

En conclusión, se formularon las siguientes recomendaciones:

**Conferencias multidisciplinares:** se necesitan conferencias estandarizadas para los casos de alto riesgo entre la policía y las organizaciones de apoyo a las víctimas/perpetradores/trabajadores sociales, que incluyan acuerdos de trabajo, un procedimiento claro, intercambio de información para una mayor cooperación y una mejor disponibilidad e intercambio de datos.

**Formación:** Los agentes de policía se comprometen a ayudar a las mujeres víctimas, pero la mayoría no tiene un conocimiento sistemático de la violencia de género, por lo que se beneficiarían de una formación sobre la dinámica de la violencia de género y el comportamiento traumático, para una mejor respuesta y gestión tanto de las víctimas como de los agresores.

**Evaluación del riesgo:** se sugirió la elaboración de un instrumento de evaluación del riesgo normalizado para todas las instituciones. La evaluación del riesgo debe ser extremadamente objetiva, evitando juicios de valor y que el funcionario responda a preguntas del sistema sin haberlo consultado antes con la mujer y/o sin que la mujer haya podido expresarse suficientemente. Asimismo, la evaluación del riesgo debe llevarse a cabo cada vez que se presente una denuncia, aunque no sea la primera denuncia presentada por una víctima concreta a un agresor concreto. Además, los resultados de la evaluación del riesgo deben colocarse en un sistema en red para que puedan ser consultados por los agentes de varios organismos. Si se muestra un determinado nivel de riesgo, se aplicarán todas las medidas de protección asociadas al mismo, previa notificación a la víctima.

**Facilitar información a las víctimas, a los agresores:** Se recomienda la creación de guías *ad hoc* en lenguaje llano, evitando así tecnicismos, en las que estén presentes tanto los recursos estatales, autonómicos y municipales como las organizaciones independientes de apoyo a las víctimas de la zona. También se debería prestar atención a aquellos servicios que atienden a perfiles específicos, ya sea por edad, idioma, circunstancias familiares, etc. Debería dedicarse un apartado específico a la atención de menores. Del mismo modo, la guía debería contener medidas de autoprotección, así como una explicación paso a paso del proceso de denuncia, y de lo que la mujer puede esperar después, en relación con la policía y los tribunales. Asimismo, debe proporcionarse a los agresores información



sobre los programas para agresores y/o las líneas telefónicas directas para agresores, de forma que les sirva de apoyo y estímulo.