



Instituto
Mora

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES

DR. JOSÉ MARÍA LUIS MORA

“El impacto de los estereotipos y sesgos de género en la actuación y atención de las y los servidores públicos para el ejercicio del derecho al acceso a la justicia de mujeres víctimas de violencia de género en dos Centros de Justicia para las Mujeres y una FEVIMTRA (2007-2023)”

T E S I S

**TESIS QUE PARA OBTENER EL GRADO DE DOCTORA EN ESTUDIOS DEL
DESARROLLO. PROBLEMAS Y PERSPECTIVAS LATINOAMERICANAS**

P R E S E N T A

ERIKA CAMAÑO TORRES

Directora: Dra. Itzel Mayans Hermida

Ciudad de México

Febrero 2025

**Esta investigación fue realizada gracias al apoyo del Consejo Nacional de
Humanidades Ciencias y Tecnologías.**





Instituto

Mora



Agradecimientos

Al Consejo Nacional de Humanidades Ciencias y Tecnologías por el apoyo económico otorgado para este ciclo de preparación académica y profesional.

Al Instituto de Investigaciones Dr. José María Luis Mora por ser un centro de excelencia y por haberme abrazado en este proceso destinado al crecimiento por medio de sus excelentes docentes, instalaciones y cuadros administrativos que siempre ofrecieron soluciones en tiempos de incertidumbre.

A mis profesores quienes me dieron luz a nuevos pensamientos e indujeron una mirada crítica en mis saberes. A mi directora la dra. Itzel Mayans quien de su mano supe sortear las dificultades que se presentaron, además de apoyarme y dirigirme siempre con miras a evolucionar de forma empática, ética y profesional. A mi lectora y directora de seminario la dra. Alicia Márquez quien semana a semana me dirigía con paciencia y una enorme capacidad de comprensión y empatía durante dos años. A mi lectora la dra. Helena Varela quien con su lectura y pluma me encamino a realizar un mejor trabajo.

A mi madre Antonia Torres, mis hermanas Angélica Camaño y Aline Camaño. Ustedes han permanecido a mi lado en mis momentos de dicha y desdicha, me han apoyado en todo lo que me he propuesto, me han cuidado y protegido siempre con pie de lucha. Han sido mi lugar seguro cuando sucede una calamidad y son el pilar de mis éxitos, así como el abrazo seguro que siempre me espera en casa. A mi padre Juan Camaño, gracias por inculcarme hacia la búsqueda, hacia el conocimiento y hacia principios de vida. Gracias por enseñarme que existen otras formas de ver el mundo y las maravillas que lo habitan.

A mis compañeras de seminario quienes en cada clase procuraban sus comentarios con amabilidad, sororidad y empatía hacia mi trabajo ¡Gracias!. A mis queridxs colegas Cristina, Sheila, Fernanda, David que desde un inicio se tejó un lazo de camaradería y amistad en tiempos de pandemia. A mi muy querido compañero y cómplice Cristhian Hernández Cervantes, sin tu escucha, lectura y ayuda no hubiera podido transitar este proceso con cordura. Fuiste fortaleza en mi debilidad, palabras en mi silencio y sol en mi oscuridad, agradezco tu existencia y haber coincidido en



este universo contigo, espero poder luchar a tu lado para hacer de este mundo uno mejor.



Índice

Introducción.....	19
Capítulo I. Proceso normativo en la ruta de denuncia de las mujeres víctimas de violencia: formación material de las y los servidores públicos.....	20
1. 1. Fundamentos sociohistóricos de los principios y protocolos que rigen las responsabilidades de las y los servidores públicos en torno a la violencia de género.....	28
1. 1. 1. Implementación del proceso integral y normativo en la formación de las y los servidores públicos en materia de violencia de género.....	39
1. 1. 2. Análisis del Diagnóstico e Implementación de Acciones Básicas sobre Equidad de Género en la Impartición de Justicia, Normatividad y la Cultura Organizacional de 15 Tribunales de Justicia en el Estado de México (2012).....	43
1. 2. Características fundamentales de las instituciones de impartición, así como de las y los servidores públicos.....	44
1. 2. 1. Creación y lineamientos especializados de las Fiscalías Especializadas para los Delitos de Violencia contra las Mujeres y Trata de Personas (FEVIMTRA).....	46
1. 2. 2. Lineamientos especializados de los Centros de Justicia para las Mujeres para la atención de delitos en razón de género.....	51
1. 2. 3. Servidores públicos que participan en la aplicación de protocolos para la atención de las mujeres víctimas de violencia.....	56
1. 2. 4. Retos y desafíos que enfrentan las y los servidores públicos dentro del <i>deber ser</i>	60
1. 2. 5. Características de la actuación y atención de las y los servidores públicos.....	62
1. 3. Eficacia de las y los servidores públicos en la ruta de denuncia en delitos de violencia género.....	62
1. 3. 1. Sobre las “buenas prácticas” de las y los servidores públicos en el tratamiento de las denuncias de las mujeres víctimas de violencia.....	65
1. 3. 2. Proceso y seguimiento de los protocolos de atención a las mujeres víctimas de violencia en la ruta de las denuncias.....	69

1. 4. Conclusiones.....	71
Capítulo 2. Violencia de género. Aproximaciones teóricas sobre los sesgos de género y estereotipos que se enmarcan dentro del sistema de creencias de las y los servidores públicos.....	73
1. 1. El papel del Estado en la construcción sexo-género.....	68
2. 1. 1. Críticas feministas al Estado.....	74
2. 1. 2. Desigualdad estructural sexual: “el pacto patriarcal”.....	79
2. 1. 3. El impacto de los estereotipos en el sistema de creencias.....	82
2. 1. 4. Poder identitario, injusticia testimonial y discursos sobre la credibilidad de las mujeres.....	83
2. 2. De la injusticia y discriminación, al principio de igualdad, justicia y acceso a los derechos de las mujeres.....	88
2. 2. 1. Justicia social, acceso al principio de igualdad y derechos de las mujeres.....	89
2. 2. 2. Discriminación y violencia por razón de género.....	92
2. 2. 3. Violencia institucional por razón de género en contra de las mujeres.....	98
2. 3. ¿Androcentrismo de Estado? Hacia una aproximación del androcentrismo burocrático.....	101
2. 3. 1. Las instituciones de impartición de justicia y la constitución de sus burocracias (servidores públicos).....	104
2. 3. 2. Barreras institucionales materiales para el acceso a la justicia.....	109
2. 3. 3. Profesionalización, rutinas y prácticas de las y los servidores públicos.....	111
2. 4. La relación comunicativa cara en la interacción social y la ética del discurso jurídico.....	118
2. 4. 1. La acción social <i>cara a cara</i> de Erving Goffman. Proximidad o alejamiento.....	119
2. 4. 2. El estigma como característica de descalificación en contextos sociales.....	123
2. 4. 3. Dimensión ética del discurso jurídico de Arturo Berumen.....	125

2. 5. Conclusiones.....	130
Capítulo 3. Diseño metodológico.....	132
3. 1 . investigación feminista: una postura situada en la investigación.....	132
3. 1. 1. La voz propia en la investigación feminista.....	136
3. 1. 2. Acercamiento a las instituciones y actores a través de la teoría del conflicto.....	137
3. 2. La importancia de la observación no participante.....	141
3. 2. 1. Justificación metodológica de las Fiscalías y Centros de Justicia para las Mujeres ¿por qué estas instituciones?.....	144
3. 2. 2. Sobre los actores entrevistados.....	147
3. 2. 3. Construcción de los ejes categóricos.....	150
3. 3. Acerca de la entrevista y la observación participante.....	154
3. 4. Reflexiones finales sobre el campo.....	158
Capítulo 4. Análisis testimonial de las y los servidores públicos en tres instituciones de impartición de justicia para usuarias víctimas de violencia.....	164
4. 1. Descripción general de los actores entrevistados para un mejor entendimiento de los testimonios.....	164
4. 1. 1. Postura frente al entendimiento de los testimonios.....	171
4. 2. A contracorriente: problemas operativos-estructurales en las fiscalías y CJM.....	173
4. 2. 1. Costos de la distribución espacial de las instituciones de impartición de justicia.....	177
4. 2. 2. Tiempo de atención en el proceso de denuncia.....	180
4. 3. Nuevos datos encontrados a partir de los testimonios frente al marco de las violencias en contra de las mujeres a nivel nacional.....	184
4. 3. 1. Percepciones, estereotipos y sesgos de género de las y los servidores públicos sobre de las que mujeres que denuncian y que no denuncian.....	188



4. 3. 2. La importancia de la profesionalización en el proceso de denuncia.....	200
4. 4. El papel de los sesgos de género y estereotipos en la credibilidad de las mujeres en el proceso de denuncia.....	204
4. 4. 1. Injusticia testimonial y discriminación por prejuicios sexistas.....	214
4. 5. Conclusiones.....	218
5. Conclusiones generales.....	220
Bibliografía.....	225

Índice de mapas

Mapa 1. Fiscalías especializadas en delitos contra violencia de género y trata de personas a nivel nacional.....	44
Mapa 2. Centros de Justicia para las Mujeres por entidad federativa.....	47

Índice de tablas

Tabla 1. Fiscalías a nivel nacional por entidad federativa.....	44
Tabla 2. Centros de Justicia para las Mujeres a Nivel Nacional.....	47
Tabla 3. Mapa de actores para identificar el nivel de jerarquía e influencia en Fiscalías y en Centros de Justicia para las mujeres.....	148
Tabla 4. Lista de actores entrevistados.....	149
Tabla 5. Prevalencia de violencia en mujeres de 15 años y más en los últimos 12 meses por características sociodemográficas (ENDIREH, 2021).....	190

Índice de figuras

Figura 1. Ejes principales de los CJM.....	49
Figura 2. Ruta de atención para mujeres víctimas de violencia.....	58
Figura 3. Modelo de Galtung.....	99
Figura 4. Estructura orgánica de las Fiscalías especiales para los delitos de violencia en contra de las mujeres y trata de personas.....	146
Figura 5. Organigrama de los ejes teóricos.....	152



Figura 6. Mapa de la psicología ambiental para espacios seguros en los CJM.....	168
--	-----

Índice de gráficas

Gráfica 1. Tiempo promedio para realizar una denuncia.....	180
Gráfica 2. Prevalencia total de violencia en contra de las mujeres de 15 años y más por tipo de violencia (2018-2021).....	185
Gráfica 3. Prevalencia de violencia contra las mujeres de 15 años o más a lo largo de la vida 2016-2021.....	187
Gráfica 4. Porcentaje de mujeres de 15 años y más que experimentaron violencia física o sexual por parte de su pareja actual o última y por tipo de acciones que siguieron después del acto de violencia.....	192
Gráfica 5. Distribución de mujeres de 15 años y más que experimentaron violencia física o sexual que denunciaron y que no denunciaron.....	193
Gráfica 6. Distribución porcentual de las mujeres de 15 años y más por las razones por las que no solicitaron apoyo o no denunciaron las agresiones físicas o sexuales de su pareja actual o última.....	194
Gráfica 7. Razones para no denunciar en todas las modalidades de violencia...	197
Gráfica 8. Total de carpetas de investigación iniciadas por el Ministerio público o fiscalía.....	198
Gráfica 9. Cifra negra* a nivel nacional de los delitos sexuales y hostigamiento.....	199

TABLA DE ABREVIATURAS

APF	Administración Pública Federal
CEDAW	Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer
CELIG	Centro de Estudios Legislativos para la Igualdad de Género
CJM	Centro de Justicia para las Mujeres
CNDH	Comisión Nacional de Derechos Humanos
CONACYT	Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología
CONAPRED	Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación
CONATRIB	Consejo Nacional de Tribunales Superiores de Justicia de los Estados Unidos Mexicanos
CONAVIM	Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres
Corte IDH	Corte Interamericana de Derechos Humanos
DOF	Diario Oficial de la Federación
ENDIREH	Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares



FEVIMTRA	Fiscalías Especial para los Delitos de Violencia contra las Mujeres y Trata de personas en México
INEGI	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
INMUJERES	Instituto Nacional para las Mujeres
LGAMVLV	Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
LGlyMH	Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres
MAM'S	Mecanismos para el Adelanto de las Mujeres
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PASEVCM	Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres
PJ	Policía Judicial
PND	Plan Nacional de Desarrollo
PROIGUALDAD	Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres
SCJN	Suprema Corte de la Justicia de la Nación
SEGOB	Secretaría de Gobernación
SEP	Secretaría de Educación Pública
SSP	Secretaría de Seguridad Pública



Introducción

El significado y el trato que se le ha dado a la violencia en contra de las mujeres atraviesa coordenadas socioculturales con atributos concretos que se asocian con comportamientos sistemáticos y propios de una sociedad. El marco interpretativo que se le otorga a la violencia ha sentado los límites y sanciones jurídicas que se consideran como justos. Actualmente el Estado mexicano ha venido integrando y transformando la forma en la que se sanciona la violencia en contra de las mujeres en el marco jurídico y en sus instituciones.

Este proceso no ha sido sencillo porque la violencia en contra de las mujeres es un tema que por mucho tiempo ha sido naturalizado, normalizado e impune. El carácter percibido y asimilado del fenómeno como parte de la normalidad parte de prácticas que se crean y recrean en una realidad que hasta hace unas décadas se ha hecho visible en las legislaciones y normas de las instituciones jurídicas, pero no precisamente en el imaginario social de la población.

En la actualidad el concepto de la violencia contra las mujeres ha tenido que resignificarse en concordancia con los derechos humanos emancipatorios para poder considerar a la mujer como sujeta de los mismos derechos que los varones. El proceso de conceptualización y resignificación de la violencia exige que la articulación de la noción “violencia contra las mujeres” y toda la normativa que implica se reconozca como un fenómeno de injusticia social.

El desarrollo del Derecho Internacional de los Derechos Humanos de las mujeres ha evolucionado en una dirección que consolida la mirada estructural del fenómeno hacia el goce de derechos humanos y libertades fundamentales. Sin embargo, fue hasta 1992 cuando la CEDAW estableció por primera vez que la violencia contra las mujeres es una forma de discriminación de género, es decir; “violencia dirigida contra la mujer porque se es mujer”.

Eliminar la tolerancia social por la que ha perdurado la violencia es un tema que ha sido difícil de erradicar tanto en el imaginario social como en las prácticas sociales. La violencia no solo se manifiesta en el espacio íntimo, se hace presente en el espacio público cuando el Estado no considera que la violencia contra la mujer implica un conjunto de opresiones que las mujeres vivimos de forma cotidiana.

El Estado debe respetar y garantizar la no violación de los derechos humanos establecidos, así como la de exigir a sus instituciones a emprender acciones necesarias para que todas las personas sujetas a su jurisdicción estén en condiciones de gozar, ejercer y exigir sus derechos (Medina y Nash, 2011). En este sentido, el Estado y sus instituciones tienen la obligación de no atentar o violar los derechos las y los ciudadanos y también tienen la obligación de hacer funcionar las acciones y brindar los canales necesarios para el acceso a la justicia.

En lo que respecta a las instituciones de impartición de justicia destinadas para la atención sobre violencia de género en el país, han integrado en su quehacer soluciones para atender la situación de la violencia, no obstante; las mujeres que han padecido algún episodio de violencia y que se han acercado a estas instituciones no han logrado acceder a la justicia. Esta situación es una barrera institucional porque obstaculiza a las mujeres a exigir su derecho a la justicia.

Uno de los obstáculos está ligado a falencias de orden económico que repercuten en la infraestructura, prestación de asistencia jurídica, tramitación lenta de demandas, capacidades de gestión, resolución de demandas y condenas que no permiten que se ejecuten lo resuelto por los tribunales de justicia (ONU, 2024). Por otro lado, se ha identificado que uno de los principales desafíos para erradicar la violencia contra las mujeres está relacionado con sistemas de creencias basados en estereotipos y prejuicios que se ponen de manifiesto en la actuación y atención de las y los servidores públicos que laboran en dichas instituciones (CIDH, 2019).

Estas prácticas pueden impactar en el proceso de investigación en la denuncia porque existen casos en que las autoridades de forma explícita o solapada consideran a la víctima como propiciadora del delito y a los hechos de violencia como actos “normales” (Bodelón, 2014). Este escenario genera que no se denuncie

por la frustración y desconfianza que las mujeres tienen sobre las instituciones de justicia y sus actores. Específicamente en casos de violencia doméstica, sexual y psicológica se han manifestado prácticas estigmatizadoras basadas en estereotipos y prejuicios que revictimizan a las mujeres que denuncian a sus agresores.

“el estigma social asociado a la violencia sexual y doméstica; por desconocimiento de lo que constituye un acto de violencia sexual y de los derechos y/o de los mecanismos para buscar justicia; por temores o engaños; por la falta de confianza en la respuesta del Estado debido al alto nivel de impunidad en este tipo de casos; debido a presiones de los familiares para que no denuncie; o por ser usualmente el agresor un familiar o una persona cercana o con una relación de superioridad con la víctima”(CIDH, 2019: p. 116-117).

Este comportamiento sistemático cruza el entramado social de forma individual como colectiva al mismo tiempo que se configuran como prácticas legitimadas socialmente en donde los agentes que integran las instituciones de impartición de justicia no están exentos de estos sistemas de creencias. En México se ha intentado corregir estas prácticas con la institucionalización de la perspectiva de género, la cual busca que las y los servidores públicos atiendan las denuncias de las mujeres con metodología y mecanismos que permitan identificar y valorar la discriminación, desigualdad y exclusión de las mujeres (SEGOB, 2024).

En este sentido, la institucionalización de la perspectiva de género obliga que las y los servidores públicos que laboran en instituciones de impartición de justicia estén debidamente formados, capacitados y sensibilizados para llevar a cabo su trabajo de forma responsable y ética. La incorporación de la perspectiva de género como política institucional al interior de los sistemas de justicia ha sido un requisito esencial para avanzar en la eliminación de las barreras socio culturales basadas en el sexo.

No obstante, las y los servidores públicos ofrecen servicios conforme a prácticas estandarizadas que pocas veces tienen el resultado de ofrecer justicia ya que pre condicionan el acceso a la justicia de las mujeres mediando su atención con estereotipos de género obstaculizando un proceso digno y efectivo. Estas prácticas

contribuyen a generar barreras institucionales que frena o impide a las mujeres hacer efectivo su derecho a la justicia.

En este sentido, aun cuando existen tratados internacionales, legislaciones nacionales de avanzada y protocolos institucionales destinados a la erradicación de la violencia de género, la violencia en contra de las mujeres queda en la impunidad ya sea por las escasas denuncias que se realizan o porque no llegan a una sanción y reparación del daño para las víctimas. En México se han hecho diversos pronunciamientos desde el derecho feminista sobre las leyes penales y su relación con los debidos procesos y diligencias en virtud de los delitos cometidos en contra de las mujeres.

Marcela Lagarde (2001) y Celia Amorós (1990), desde el ámbito penal han denunciado el androcentrismo que ha caracterizado las prácticas de las y los servidores públicos, que van desde los procedimientos y diligencias de los procesos de investigación, hasta la actuación de los jueces/as y magistrados/as en tanto sentencias¹. Sin embargo, en la búsqueda que se realizó no encontré hasta ahora documentos o investigaciones centradas en la perspectiva y dinámica de la y el servidor público en la práctica cotidiana institucional.

El contexto actual sobre las diferentes modalidades de violencia que atravesamos las mujeres en el país me llevó a investigar el tema desde la percepción de las y los servidores públicos que laboran en las instituciones de justicia que atienden a las mujeres que padecen una o más violencias. Uno de los principales elementos que me motivó a elegir el tema nace de la experiencia y del acercamiento como usuaria a las instituciones y a las y los servidores públicos que me prestaron sus servicios.

La forma en la que interactúan las y los servidores públicos con nosotras las usuarias/víctimas me hizo cuestionar su dinámica institucional y su quehacer cotidiano específicamente en la actuación y atención que brindan a las mujeres

¹Estas reclamaciones sobre la negligencia de los sistemas penales en los procedimientos de recolección de datos, pruebas y testimonios iniciaron en la Comisión Interamericana de Derechos Humanos con el caso de “Alegatos finales en los casos acumulados 12.496, 12.497 y 12.498 Claudia Ivette González, Esmeralda Herrera Monreal y Laura Berenice Ramos Monárrez: “campo algodoner” México” en el 2009.

sobre un fenómeno que atraviesa casi todas las coordenadas sociales en las que nos desenvolvemos las mujeres en este país. Los cuestionamientos acerca de la labor de las y los servidores públicos fueron diversos, sin embargo; me centré en los obstáculos y cómo es que la labor de las y los SP impacta en el proceso de denuncia.

En este sentido, la pregunta general para dar inicio con la tesis la elaboré pensando en cuál es la relación e impacto que las y los servidores públicos tienen en el proceso de denuncia. De este modo, la **pregunta general** se construyó de esta forma: ¿Cómo la actuación y atención de las y los servidores públicos se relacionan con las barreras institucionales a las que se enfrentan las mujeres víctimas de violencia en el proceso de denuncia y acceso a la justicia?

De la mano de la pregunta general se constituyó en **objetivo general** el cual se determinó de la siguiente forma: “Analizar la perspectiva desde las y los servidores públicos para articular los factores que inciden en la omisión, obstaculización y trivialización en el proceso de denuncias relacionadas con la violencia en contra de las mujeres. Así como el de Identificar cuáles son los elementos —normativos, discursivos, narrativos, culturales, de valor— que persisten en el quehacer de las y los servidores públicos que son responsables de atender a las mujeres víctimas de violencia”.

Las premisas principales con las cuales construí la pregunta y el objetivo los determiné pensando en la labor institucional que las y los servidores públicos brindan relacionado con los diferentes obstáculos (externos a su labor) que se presentan en el proceso de las denuncias que realizan las mujeres cuando se acercan a las instituciones de justicia. De este modo, también se tomó en consideración no solo la relación e impacto que las y los SP tienen en el proceso de denuncia sino, cómo es que participan, es decir; sí reproducen algunos de los obstáculos que existen para que una denuncia no se consolide.

En este sentido, la **hipótesis** de la cual partí se refiere a que las concepciones culturales —estereotipos, opresiones, poder identitario, patriarcado, estigmas y sistemas de creencias— son unas de las principales causas que reproducen la

violencia social, cultural e institucional y como consecuencia, las y los servidores públicos no realizan con efectividad, responsabilidad y ética su trabajo dentro del ***deber ser*** institucional.

Dentro de este contexto, para la realización de los capítulos de esta tesis se echó mano de diferentes disciplinas para explicar el deber ser de las y los servidores públicos así como del contexto burocrático, cultural y social en el cual se desenvuelven. Los lentes teóricos que se desarrollan a lo largo de este trabajo constan de manuscritos de la administración pública, la psicología, feminismos, sociología, estadística y derecho.

La composición del cuerpo de la tesis se pensó en la importancia de los estudios multidisciplinarios que se enmarcan como un elemento clave para los estudios del desarrollo sobre las problemáticas y perspectivas que se inscriben en América Latina. Un punto medular de los estudios del desarrollo es incentivar investigaciones que logren explicar los contextos en los cuales se encuentra el fenómeno social estudiado con el fin de desmenuzar con claridad los hechos y las relaciones sociales con una visión ampliada y ello solo se logra añadiendo disciplinas que ayuden a clarificar con más agudeza el fenómeno social que se investiga.

Siguiendo esta línea argumentativa, esta tesis se compone de cuatro capítulos en los cuales se documentan las obligaciones y responsabilidades que deben tener las y los servidores públicos de acuerdo con la ley nacional e internacional vigente con relación a la violencia de género, así como la de explicar los sesgos de género, estigmas y estereotipos que se encuentran en los sistemas de creencias de las y los servidores públicos que laboran en las instituciones de impartición de justicia para la erradicación de la violencia de género y que contribuyen a obstaculizar el acceso a la justicia.

En el primer capítulo se documenta el *deber ser* de las y los servidores públicos con relación a la formación, obligaciones y responsabilidades que son requisito para laborar en instituciones de impartición de justicia para la erradicación de la violencia de género. Para mostrar estos elementos se realizó una ruta acerca de la formación material e institucional de las y los servidores públicos tomando en cuenta el

fundamento socio histórico como el legal-normativo. Se detallan las características de los Centros de Justicia para las Mujeres y de las Fiscalías Especiales para los Delitos de Violencia Contra las Mujeres y Trata de Personas con el fin de conocer su creación, lineamientos y estructura orgánica bajo las que operan.

Asimismo, se describen la formación de las y los servidores públicos desde las legislaciones y lineamientos especializados que deben conocer, así como los protocolos y programas institucionalizados en materia de perspectiva de género que están obligados a tomar. Para ampliar la información sobre sus deberes y la formación normativa que los integra se traza una ruta de denuncia por la cual las mujeres transitan en estas instituciones y se brinda información sobre la profesionalización que las y los SP deben tener para laborar en dichas instituciones, así como las funciones y responsabilidades que implica el cargo que tengan en las mismas.

El segundo capítulo versa sobre las teorías que explican la construcción sexo-género y la relación que las mujeres tienen frente al Estado. Desde diversas teorías feministas se muestran las diferentes formas en las que las mujeres han sido y son sujetas de desigualdades, discriminación y estigmas frente a las estructuras sociales, culturales, económicas y políticas en las que se integran. En este marco, se explica cómo es que a causa de los sistemas culturales de creencias basados en estereotipos y prejuicios negativos las mujeres son tratadas por las y los SP como “ciudadanas de segunda clase” en donde se desacredita su testimonio por sesgos basados en su sexo.

Además de exponer los estereotipos y prejuicios como mecanismos con los que se clasifica y trata a las mujeres en el discurso y práctica, también se muestran otras barreras que pueden llegar a obstaculizar el proceso de denuncia de las mujeres. Se abordan las barreras de índole espacial, económica y política que determinan el acceso de las mujeres en el proceso de denuncia. Por último, se retoma la pluma teórica de Erving Goffman y Arturo Berumen como herramienta analítica en la interacción social y la eticidad en el discurso jurídico de las y los servidores públicos.

El tercer capítulo contiene las herramientas metodológicas que se emplearon para la construcción de esta tesis, así como la postura que se tomó para la investigación. En este capítulo se describe el recorrido que me llevó a la elección del tema y a la justificación del mismo, se realiza un recorrido sobre el acceso a los Centros de Justicia para las Mujeres y a las fiscalías como investigadora feminista situada y como usuaria de una de estas instituciones. En este contexto, se detalla con cuáles mecanismos analíticos se construyeron los ejes teóricos, el guion para las entrevistas y la construcción del mapa de actores a quienes se aplicaron las preguntas.

En el cuarto capítulo se realiza el análisis de las entrevistas exponiendo a detalle la descripción general de las y los actores entrevistados, así como de una narración acerca del trabajo de campo en las instituciones. Se retoma lo que mencionaron las y los entrevistados frente a estadísticas nacionales sobre los problemas estructurales que viven en su cotidianidad institucional, sobre el espacio y el tiempo que determinan el acceso a los centros como a la fiscalía y sobre los costos económicos que a los que se enfrentan las usuarias como las servidoras públicas. En este marco se analizan los sesgos, estereotipos y prejuicios que se encontraron en los testimonios sobre la injusticia testimonial, credibilidad y desacreditación que padecen tanto las usuarias como las servidoras públicas.

Por último, se explican las conclusiones generales a las que se llegó a partir del análisis de los testimonios con relación a los capítulos anteriores. En este marco, se consideran todos los elementos que condicionan el proceso de denuncia de las mujeres desde la atención y actuación de las y los servidores públicos y se revela cómo es que las servidoras públicas no están exentas de las diferentes modalidades de violencia y cómo es que esta situación vulnera el libre desarrollo de las mujeres en tanto ciudadanas como servidoras públicas.

Capítulo 1. Proceso normativo en la ruta de denuncia de las mujeres víctimas de violencia: formación material de la y el servidor público.

Introducción

Este capítulo tiene como fin radiografiar el *deber ser* de las y los servidores públicos en el proceso de denuncia de las mujeres víctimas de violencia en función de los protocolos que se encuentran en el marco normativo del Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres 2021-2024. En este apartado se explican las obligaciones que las y los servidores públicos deben acatar dentro de sus funciones institucionales y la responsabilidad de atención que tienen con las usuarias.

La finalidad de hacer este recorrido es para conocer las vertientes bajo las cuales funcionan las instituciones de impartición de justicia y cómo el Estado ha respondido al contexto de violencia que se vive en la sociedad mexicana. Entender la emergencia de estas instituciones como los Centros de Justicia para las Mujeres y las fiscalías especializadas en delitos contra las mujeres, brinda la oportunidad de evidenciar su estructura, composición y manejo de los recursos materiales y humanos que se insertan en dichas instituciones.

Para este fin, se toma en consideración los principales programas y protocolos normativos aplicables en México tanto a nivel nacional como internacional y a su vez se exponen a detalle los criterios y lineamientos que figuran como base esencial en la actuación de las y los servidores públicos. De la misma forma, se describe la ruta de denuncia que las y los servidores públicos encargados de brindar justicia en las Fiscalías Especial para los Delitos de Violencia contra las Mujeres y Trata de personas en México (FEVIMTRA) y los Centros de Justicia para las Mujeres (CJM) deben seguir para el acompañamiento de las usuarias. Asimismo, se muestran las obligaciones y responsabilidades de éstos durante el proceso de denuncia con el propósito de mostrar las acciones emprendidas para brindar atención a las usuarias.

Este capítulo se divide en tres ejes; en primer lugar, se hace un recorrido sociohistórico mediante el cual se describen eventos que han sido relevantes para

la consolidación de la perspectiva de género en las instituciones encargadas de brindar justicia para las mujeres víctimas de violencia en México. Así como el proceso normativo que se ha venido desarrollando y evaluando a partir del diagnóstico en 15 Tribunales del Estado de México.

En el segundo eje se propone una descripción sobre las características en torno a la formación de la y el servidor público con relación a los lineamientos especializados en delitos contra las mujeres víctimas de violencia en los Centros de Justicia para las Mujeres (CJM). Se describe a detalle la aplicación de los protocolos de atención y actuación en la que participan las y los servidores públicos, así como el proceso, el seguimiento y la práctica durante la ruta de acompañamiento. Por último, en el tercer eje se detalla lo que significa la buena práctica de la y el servidor público, así como las personas involucradas en el proceso de denuncia y los factores que se necesitan para que los protocolos funcionen y que la normatividad se aplique adecuadamente.

Con estos tres ejes se podrá observar la funcionalidad integral de las instituciones antes mencionadas, así como el acercamiento que han tenido con la institucionalización de la perspectiva de género, los programas y protocolos y las recomendaciones internacionales que se han pronunciado para erradicar la violencia en contra de las mujeres en México.

1. 1. Fundamentos sociohistóricos de los principios y protocolos que rigen las responsabilidades de las y los servidores públicos en torno a la violencia de género.

El análisis sociohistórico acerca de las funciones y responsabilidades de las y los servidores públicos es fundamental para explicar los principios y regulaciones que rigen su actuar. Tales principios hacen posibles y palpables hechos que marcan el curso de la formación de la y el servidor público, así como su actuación en torno a la violencia contra las mujeres y sus responsabilidades como trabajadores al servicio del Estado. En este sentido, es importante mencionar cuáles fueron los

principios que constituyeron un parteaguas y que trajeron a la luz nuevos debates y a su vez, nuevas formas de *justiciabilidad*² para las mujeres.

En 1993 comenzaron las primeras documentaciones acerca del incremento de homicidios de mujeres en Ciudad Juárez, Chihuahua. A lo largo de los sexenios de los expresidentes Ernesto Zedillo (1994-2000), Vicente Fox (2000-2006) y Felipe Calderón (2006-2012), las autoridades estatales y federales no investigaron, procesaron, ni sancionaron debidamente a los responsables de los asesinatos en Chihuahua, sino que además, la discriminación y la violencia contra las mujeres en el país se intensificó³ (Vázquez, 2011).

En la opinión de Santiago Vázquez (2011), el caso que marcó un parteaguas de esta nueva *justiciabilidad* fue el “Caso González y otras vs. México”, conocido como “Campo Algodonero”, así como la respectiva sentencia del caso emitida por la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH) el 16 de noviembre de 2009. La situación que se vivía en Ciudad Juárez se empezó a documentar a través del trabajo del “Grupo 8 de marzo”.

Desde 1992 este grupo recopiló información sobre niñas y mujeres desaparecidas y asesinadas en este municipio de Chihuahua. Sin embargo, fue hasta 1998 cuando la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH) emitió la Recomendación 44/98⁴ en la cual se invitó al gobernador de Chihuahua a que se practicaran las

² El concepto de *justiciabilidad* está ligada al concepto de exigibilidad. La relevancia de ambos radica en la modalidad de uso. Es decir, la exigibilidad pretende la realización y garantía de un derecho mientras que la justiciabilidad busca que tal realización se haga por la vía de la reclamación ante las instancias que administran justicia (Instituto Interamericano de Derechos Humanos, 2008).

³ Chihuahua no fue un caso aislado en México. La violencia y discriminación contra la mujer por parte de militares y cuerpos policiales se reprodujeron en diversos estados de la República mexicana. En esos años se perpetró la violación sexual por militares de tres niñas indígenas tzeltales en Chiapas en 1994, caso en que la CIDH declaró responsable al Estado mexicano por violar los derechos humanos de las víctimas; la presunta violación por militares de mujeres en Loxicha, Oaxaca, en 1996 y los asesinatos de mujeres, sobre todo las embarazadas, en Acteal, Chiapas en 1997; (Vázquez, 2011).

⁴ Recomendación 44/1998. “Sobre actos violatorios a los Derechos Humanos de las mujeres victimadas y de sus familiares” (CNDH, 1998).



debidas diligencias para aclarar el asesinato de 38 mujeres cometidos entre 1997 y 1998 (Van Scoit, 2019).

A partir de este evento se tomaron algunas medidas a nivel estatal tales como la creación de la Fiscalía Especial para la Investigación de Homicidios contra la Mujer en 1998. No obstante, los asesinatos de mujeres no disminuyeron, al contrario, aumentaron. Monárrez y Cervera (2013) identifican que el número comprende a 88 víctimas registradas desde el 1 de enero al 30 de junio de 2010. Sin embargo, a pesar de la gran cantidad de asesinatos en contra de las mujeres en Ciudad Juárez, lo que atrajo nuevamente la atención sobre los asesinatos fue el llamado “Campo Algodonero”.

Dicho caso se dio a conocer el 11 de noviembre de 2001 cuando se encontraron en un campo de algodón los cuerpos de ocho mujeres asesinadas, entre ellas, el de Claudia Ivette González, Esmeralda Herrera Monreal y Laura Berenice Ramos, víctimas del caso ante la Corte IDH. Cada una de las ocho mujeres asesinadas desapareció en lugares diferentes, sin embargo, las fechas en las que desaparecieron fueron muy cercanas.

Tres de las ocho víctimas reconocidas por la Corte IDH eran mujeres de escasos recursos —característica que fue un común denominador—. Es importante mencionar que en los tres casos aun cuando familiares y amigos cercanos reportaron a las autoridades competentes la desaparición de las jóvenes dentro de las primeras 72⁵ horas, las autoridades empezaron la búsqueda a destiempo y con irregularidades. En 2002 el propio Gobierno del Estado de Chihuahua, reconoció

⁵ La especialista Valeria Moscoso (2021) explica la inexistencia de marcos normativos y protocolos de atención para tales situaciones en estos años (1990 y 2000). De acuerdo con la especialista las deficiencias de la actuación del Estado mexicano para abordar el tema de desapariciones forzadas se caracterizaron en cuatro puntos: falta de reconocimiento de cifras legítimas, negación de las autoridades de dar información e investigar, ausencia penal y procedimientos inadecuados e intimidación en las acciones de denuncia. Las y los servidores de las instituciones de seguridad pública basaron su actuación en referentes protocolarios inexistentes, entre ellos, el tiempo en que se puede realizar una denuncia por desaparición. Hasta la puesta en marcha de la alerta AMBER (2012), las autoridades estimaron sin bases normativas que las denuncias debían ser después de 72 horas.

que en las primeras investigaciones habían existido “dilataciones e irregularidades” (CIDH, 2002: p. 139).

De acuerdo con Santiago Vázquez (2011), el proceso de recolección de información y pruebas fue trabajo de familiares, amigos y organizaciones civiles. Por el contrario, las actividades emprendidas por las autoridades competentes se limitaron únicamente a registrar las desapariciones, así como a solicitar la intervención de la entonces Policía Judicial (PJ).

A pesar de las movilizaciones realizadas por familiares, amigos y organizaciones civiles, se constató que la actitud de las autoridades —al minimizar la desaparición de las jóvenes con comentarios discriminatorios debido a su sexo y edad—era de indiferencia a las denuncias de los familiares. Así también, hacía presumir que no investigaron diligentemente las desapariciones a efecto de prevenir daños a la integridad psíquica o física de los familiares de las jóvenes (Van Scoit, 2009).

Al respecto Vázquez (2011) relata que “cuando se denunció cada desaparición, los familiares recibieron comentarios negativos por parte de los agentes estatales sobre la conducta de sus hijas” (p. 557). Lo anterior es un aspecto importante puesto que como indica Andrea Medina (2010) —recuperando tanto la sentencia de la Corte IDH de 2009 en el caso *de Gonzáles y otras vs el Estado mexicano*, así como el informe *Acceso a la justicia para las mujeres víctimas de violencia en las Américas* de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH, 2007)— “los estereotipos de género y los prejuicios de inferioridad contra las mujeres obstaculizan de manera determinante su acceso a ésta” (p. 6).

Hacia el 2001 los continuos asesinatos en contra de mujeres reavivaron las demandas hechas por los familiares de las víctimas y organizaciones acompañantes que en conjunto organizaron la creación de la campaña “¡Alto a la impunidad, ni una muerta más!”. Dentro de los reclamos de la campaña, se hacía el llamado a las autoridades mexicanas a esclarecer más de 200 asesinatos de mujeres en Ciudad Juárez (Medina, 2010), además, como acción de la campaña se envió una carta relatora sobre Asuntos de la Mujer a la Comisión Interamericana de Derechos

Humanos (CIDH) para demandar los continuos asesinatos contra las mujeres de Ciudad Juárez.

Un aspecto importante es que durante esta campaña se empezó a utilizar el término “feminicidio” sobre el cual la Corte IDH había nombrado sus características esenciales pero se incorporó hasta el 2012 al Código Penal Federal bajo el artículo 325⁶ como tipificación jurídica para nombrar estos homicidios. Esta categoría es relevante toda vez que tanto en *el Caso de González y otras vs el Estado mexicano*, la Corte IDH y las autoridades no expresaron los asesinatos en Ciudad Juárez en términos de “*feminicidio*”. Por otra parte, el Estado mexicano objetó la introducción del término alegando que no hacía referencia aun delito penal existente en la legislación nacional vigente (hasta ese entonces), ni tampoco en instrumentos vinculantes dentro del sistema interamericano de derechos humanos (Corte IDH, 2009).

Desde entonces, la tipificación de la categoría de “*feminicidio*” ha sido problemática. Esto se debe a que las actuaciones jurídicas (de las autoridades y de las y los servidores públicos) se basan en valores y significados que las instituciones proporcionan y que son las que sustentan las formas para que la resolución de un problema se haga efectiva. En este sentido, el problema social que se reconocía era únicamente el delito por asesinato, pero no el asesinato por condición de género. Debido a lo anterior las instituciones se vieron en la necesidad de transversalizar un método jurídico con el cual se atendieran los casos de homicidio por cuestiones de género de forma distinta (Van Scoit, 2019).

Debido a las dificultades para superar los sesgos de género, se tuvo que recurrir a la institucionalización de la perspectiva de género en las dependencias de la Administración Pública Federal con la legislación de la Política Nacional en Materia de Género Art. 17 Título III. Para asegurar que dentro de la planeación presupuestal

⁶ Según el artículo 325 del Código Penal Federal, el delito de feminicidio radica en privar de la vida a una mujer por razones de género. Se considera que existen razones de género cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias: en tiempo y acción previas o posteriores a la privación de la vida; lesiones infamantes o degradantes, mutilación, abuso sexual y necrofilia. (Código Penal Federal).

se incorporara la perspectiva de género apoyando la transversalidad y acatando el cumplimiento de los programas, proyectos y acciones para la igualdad y paridad entre hombres y mujeres (Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, 2006. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación 18-05-2022).

Ahora bien, ¿por qué ha sido tan relevante la sentencia de la Corte IDH en el caso “Campo Algodonero”? Para las expertas en el tema como Andrea Medina, (2010), Alexia Guadalupe Van Scoit, (2019) y Santiago Vázquez, (2011), existe una serie de razones importantes. Se debe considerar que la sentencia era muy esperada, esto si se toma en cuenta que pasaron más de 15 años desde 1993 cuando la frecuencia de homicidios de mujeres se duplicó en relación con la de hombres en Ciudad Juárez, 2009 cuando la Corte IDH dictó el fallo.

Además, el contexto de violación a los derechos de las mujeres en Ciudad Juárez dio la vuelta al mundo, lo cual se comprueba con la enorme cantidad de escritos enviados a la Corte IDH por parte de diversas instituciones y organizaciones (Corte IDH, 2009). Si bien no es la primera vez que un tribunal internacional de derechos humanos atribuye responsabilidad internacional a un Estado por no prevenir que particulares o personas no identificadas como funcionarios estatales ejercieran violencia de género (Medina, 2010), nunca un tribunal en dicha materia había enfrentado un fenómeno de tal magnitud.

Desde el 2007 la Convención Belém Do Pará clasificó la violencia de género como todo acto contra las mujeres que incluya: violencia física, sexual y psicológica. Actualmente la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH, 2021), reconoce que en México existen otros tipos de violencia: la violencia económica o patrimonial, familiar y comunitaria.

La Convención Belém do Pará y el gobierno de México reconocen la violencia obstétrica como “el maltrato que sufre una mujer embarazada al ser juzgada, atemorizada, humillada o lastimada física y psicológicamente. Se trata de actos u omisiones de las y los servidores públicos de cualquier orden de gobierno que obstaculice, dilate o impida el goce de sus derechos” (LGAMVLV, 2007: p. 14). No

obstante, aun cuando la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia incluye la violencia obstétrica como una forma de violencia, no existe un marco legal que reconozca específicamente esta violencia.

Es importante mencionar que las diferentes modalidades de las violencias han tenido un largo proceso para poder obtener un marco legal. Es por este contexto que se recuperan los sucesos que han favorecido que las instituciones de justicia adopten nuevas formas de justiciabilidad para las mujeres. A partir de lo anteriormente señalado, se suman a detalle cinco puntos que resultan hechos relevantes en la historia de los procesos jurídicos en México en torno al tema.

1. Se responsabiliza al Estado mexicano por violar los derechos humanos de las víctimas y familiares, así como de incumplir sus deberes judiciales al tratar el caso con indebida diligencia en el proceso de investigación.
2. Se definen acciones de **reparación del daño** y establecen medidas de **no repetición**, es decir; **reformas** en las instituciones, autoridades, programas de prevención y de atención dentro de las **políticas públicas** dirigidas a mujeres víctimas de violencia —específicamente abuso sexual y feminicidio—
3. La Corte IDH emprendió la elaboración de definiciones y búsqueda de metodología para elaborar el concepto de **perspectiva de género**. Con el fin de establecerse como característica central de exigencia para **evaluar** las **acciones** que los Estados tienen que emprender para reparar los daños y cumplir con sus obligaciones.
4. La Corte IDH confirmó su competencia para juzgar posibles violaciones a los derechos de las mujeres víctimas de violencia definidos en la Convención Belém do Pará. Los derechos de las mujeres se reafirman como derechos humanos universales, exigibles y **justiciables**.
5. Los argumentos que fueron utilizados durante el caso por parte de la Corte IDH (2009) en torno al derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, así como las medidas de reparación de daños, tuvieron un impacto directo en las acciones a desarrollar en Ciudad Juárez y en el resto del país.

(Corte IDH, 2009 y Medina, 2010).

Progresivamente se dieron importantes avances normativos para garantizar a las mujeres a una vida libre de violencia. De acuerdo con la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH, 2021), el Centro de Estudios Legislativos para la Igualdad de Género del Congreso de la Ciudad de México (CELIG, 2021) y el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), las mujeres mexicanas de más de 15 años padecen en mayor o menor grado:

1. violencia emocional: que incluye a la pareja, familia, comunidad e instituciones educativas, de salud y judiciales.
2. violencia física: en donde se inserta la pareja, familia, comunidad y otros agresores ajenos.
3. violencia económica o patrimonial: aquí se incluye el ámbito laboral, familia y pareja.
4. violencia sexual: dentro de este tipo de violencia se desprenden otras formas como el acoso sexual, tocamientos, hostigamiento, intento de abuso sexual y abuso sexual. Dentro de los agresores, se encuentra la pareja, miembros de la familia, de la comunidad, escuela, espacio laboral y otros agresores ajenos a ellas.

(ENDIREH, 2021; CELIG, 2021; INEGI).

A partir del fallo y de la disposición doce⁷ que la Corte IDH emitió en 2009, el Estado mexicano tiene la obligación de implementar una serie de programas y cursos permanentes de educación y capacitación en derechos humanos y género a las y los servidores públicos, especialmente a quienes se relacionan con los procesos de impartición de justicia.

El objetivo de implementar programas de educación y capacitación en perspectiva de género debía ser, lograr debida diligencia en la conducción de averiguaciones

⁷“El 18 de septiembre de 2009 la presidenta requirió al Estado la presentación de prueba para mejor resolver, la cual fue remitida el 8 de octubre de 2009, dentro del plazo establecido para ello. Asimismo, el 26 de octubre de 2009 la presidenta del Tribunal solicitó a las partes la presentación de prueba para mejor resolver, la cual fue remitida por el Estado el 2 de noviembre de 2009” (CIDH, 2009: 5).

previas y procesos judiciales relacionados con discriminación, violencia y homicidios de mujeres por razón de género y en superación de estereotipos sobre el rol social de las mujeres dirigidos a servidores públicos (Medina, 2010). Este proceso de implementación no ha sido un proceso sencillo ni terminado, como se muestra en el siguiente subapartado posee diferentes momentos y antecedentes tanto administrativos como jurídicos.

1. 1. 1. Implementación del proceso integral y normativo en la formación de las y los servidores públicos en materia de violencia de género.

Para garantizar y asegurar un trato digno y sin discriminación a las usuarias, así como hacer efectivos los procesos de investigación, sanción y reparación de daños a estas, se diseñaron diferentes disposiciones y programas destinadas a todas las y los servidores públicos⁸ insertos en instituciones de impartición de justicia. Es decir, no solo se estaría capacitando a las y los servidores en materia de feminicidios, sino en todo lo concerniente a las diferentes violencias en contra de las mujeres, las cuales ya se mencionaron en el apartado anterior.

Dichas estrategias, programas y capacitaciones se convirtieron en un precedente para la formación de las y los servidores públicos para que tuviesen a su alcance todas las herramientas necesarias para brindar atención óptima, sensible y de calidad para las usuarias. Tal formación debía contener: capacitación continua e integral, desarrollo de capacidades para reconocer la discriminación y erradicación de estereotipos en su rol de servidor público (Van Scoit, 2019).

La implementación de las disposiciones y programas de capacitación para las y los SP han requerido de un proceso de significación de la violencia de género, para su posterior inserción a través de la perspectiva de género en programas, protocolos y

⁸ En este sentido, retomamos la categoría de servidor público en concordancia con la modificación constitucional que se realizó en 1982, en donde la denominación de *funcionario público* pasó a ser la de *servidor público*. El objetivo central de tal cambio fue precisamente establecer no una idea de privilegio para el actuar de la o el SP, sino de servicio, dentro de las responsabilidades y funciones que éstos ejecutan (López, 2013). Asimismo, al establecer quiénes son servidores públicos y quienes no, se puede exigir responsabilidades a los representantes legales que presten sus servicios bajo cualquier forma y cargo que sirva al interés social.

capacitaciones. A través de dicha inserción, se comenzó a materializar el *deber ser* de la y el servidor público al respecto, en el cual se plantea garantizar la inviolabilidad de los derechos de las usuarias y su acceso a la justicia en todo el proceso de la denuncia (Corte IDH, 2009).

La materialización de las disposiciones puso énfasis en la protección integral de los derechos humanos de las mujeres mediante el conocimiento de las leyes, las medidas, programas y recursos jurídicos de los cuales disponen. Para ello fue necesario impulsar la formación y actualización de acuerdos entre las diferentes instancias de gobierno, convenios de cooperación y coordinación con las instituciones públicas para ejecutar herramientas de prevención, atención y erradicación de la violencia (LGAMVLV, 2007).

El proceso de conceptualización y de re-significación que exige la articulación de la noción “violencia contra las mujeres”, y toda la normativa que implica su prevención, erradicación y sanción supone reconocerla como un fenómeno de injusticia social cuya existencia en tanto práctica social, tiene un carácter sistemático por el hecho de que aquella se dirige a las mujeres por el sólo hecho de ser mujer (Young, 2000).

Los programas y capacitaciones, tanto en su implementación original como en sus reformas y continuidades, se llevaron a cabo mediante una serie de protocolos, entre ellos el Protocolo de Estambul⁹ (2001) y el Manual sobre la Prevención e Investigación Efectiva de Ejecuciones Extrajudiciales, Arbitrarias y Sumarias de Naciones Unidas (1991).

La implementación de programas y capacitaciones dirigidas a funcionarios públicos encargados de la impartición de justicia, así como de cursos en materia de derechos

⁹ «Aunque el derecho internacional de los derechos humanos y el derecho humanitario internacional prohíben uniformemente toda tortura en cualesquiera circunstancias, la tortura y los malos tratos se practican en más de la mitad de los países del mundo. La notable discordancia que existe entre la prohibición absoluta de la tortura y su prevalencia en el mundo actual demuestra la necesidad de que los Estados identifiquen y pongan en práctica medidas eficaces para proteger a las personas contra la tortura y los malos tratos. Este manual se ha preparado para facilitar a los Estados el que puedan poner en práctica uno de los aspectos más fundamentales de la protección de los individuos contra la tortura: una documentación eficaz. Esta documentación saca a la luz pruebas de tortura y malos tratos de manera que se pueda exigir a los torturadores que den cuenta de sus acciones y servir así el interés de la justicia» (Protocolo de Estambul, 2001; pág. 14).

humanos y género, estaban destinados a policías, fiscales, jueces, militares y a las y los SP encargados de la atención y asistencia legal a víctimas, tanto a nivel local como a nivel federal que participe directa o indirectamente en la prevención, investigación, procesamiento, sanción y reparación del daño (Van Scoit, 2019; Medina, 2010).

A partir del fallo que la Corte IDH emitió con relación al caso González y otras vs el Estado mexicano, el Estado se vio en la obligación de organizar y tomar en cuenta las medidas recomendadas por la Corte IDH. En este sentido, el gobierno federal definió el proceso normativo con el cual las estrategias y programas contemplarían dentro de sus lineamientos la formación integral del funcionariado en el proceso de atención a las mujeres víctimas de violencia.

La postura normativa de las estrategias y programas destinados a capacitar a las y los SP en torno a la perspectiva de género, se fundó con el propósito de sentar una base de funciones relacionadas con el problema de la violencia en contra de las mujeres. Una de las bases de la cual partieron las acciones emprendidas para dichas estrategias y programas fue la Ley General de Acceso de las Mujeres a una vida Libre de Violencia publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 1 de febrero de 2007 como fundamento jurídico de justificación legislativa y teórica.

Las medidas que se tomaron para la formación de las y los SP estuvieron abiertas a discusiones y a proyectos ya realizados tales como la experiencia de la *Guía Metodológica* publicada en 2008 por el Instituto Nacional para las Mujeres (INMUJERES). Esta experiencia fue retomada para llegar a la comprensión misma del problema y —por ende— para su desarrollo y resolución. Fue un proceso en etapas vinculado a la atención del problema, pero también al significado social y jurídico que la situación requería.

Dentro de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una vida libre de Violencia, se estableció el programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, en la cual se establecía que dicho programa se

coordinaría con las instituciones responsables de procuración de justicia para que éstas brindaran educación y capacitación a las y los SP.

El proceso de capacitación se fundamentó a su vez en diversas disposiciones dentro de las que destacan la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres (LGIMyH) publicada en 2 de agosto de 2006, así como la Ley General de Acceso de las Mujeres a una vida libre de Violencia (LGAMVLV) publicada en 1 de febrero de 2007. De la primera ley mencionada se desprenden dos herramientas políticas importantes, el Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, así como el Sistema Nacional de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres. De la segunda ley se desprende el Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres (PROIGUALDAD).

El Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (Programa/PASEVCM) en términos de sensibilización y capacitación se ancló al Plan Nacional de Desarrollo (PND 2007-2012) en la estrategia 5.4 del objetivo 1 del PND, que se proponía combatir, y sancionar con mayor severidad la violencia de género para lo cual se proponía generar programas de sensibilización y capacitación dirigidos tanto a policías, como a médicas y médicos, ministerios públicos y a todo el personal (incluidos juezas y jueces) relacionado con actividades de protección y atención a mujeres en condiciones de violencia (Programa/PASEVCM, 2007).

Además, dentro del programa la estrategia tres estableció como objetivo “Generar un modelo de sensibilización y profesionalización sobre la problemática de la violencia contra las mujeres desde el enfoque de los derechos humanos de las mujeres y la perspectiva de género” (Programa/PASEVCM, 2007, p. 36), en particular, estableció las siguientes estrategias específicas:

1. Profesionalizar a las y los servidores públicos en perspectiva de género y no discriminación. (APF/MAMs).

2. Instrumentar de manera obligatoria programas de profesionalización en perspectiva de género y violencia contra las mujeres para el personal encargado de la procuración de justicia, policías y demás funcionarios públicos que previenen y atienden estos casos. (SSP/INMUJERES/APF/MAMs).
3. Promover la capacitación del poder judicial sobre las características del feminicidio y cómo abordarlo desde una perspectiva de género. (SEGOB/INMUJERES/PODER JUDICIAL).
4. Promover la capacitación con perspectiva de género en el ámbito docente, tendiente a eliminar la educación sexista y los estereotipos que fomentan la violencia contra las mujeres. (SEP).
5. Promover la capacitación obligatoria sobre la perspectiva de género y no discriminación a legisladoras/es, incluyendo a su equipo asesor. (CONAPRED/INMUJERES/APF/MAMs).
6. Brindar formación y capacitación a redes sociales y líderes comunitarios que trabajan en la prevención y atención de la violencia contra las mujeres en todas sus modalidades. (MAMs/APF).

(Programa/PASEVCM, 2007, p. 36-37)

En correspondencia con estas disposiciones, el Poder Legislativo y el Ejecutivo Federal establecieron la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, que orienta a la nación hacia el cumplimiento de la igualdad sustantiva en los ámbitos público y privado. Esta Ley le confiere al Gobierno Federal la responsabilidad de elaborar y conducir la Política Nacional de Igualdad, a través de la coordinación de tres instrumentos: el Sistema, el Programa y la Observancia (Programa/PASEVCM, 2007).

El Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES) desarrolló un programa de capacitación y profesionalización en perspectiva de género en donde la capacitación y de las y los SP debía ser integral, continua y extenderse durante un lapso importante de tiempo para cumplir sus objetivos. Por su parte, la perspectiva de género se definió en la LGAMVLV como una visión “analítica, científica y política”

que tendría que contribuir a eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad y la injusticia entre hombres y mujeres. Dicha definición se trasladó a los programas generales como el Programa PASEVCM (2007); y con ello a los programas específicos de capacitación. Por ello, resultó fundamental que la formación con esta perspectiva fuera imprescindible. En este sentido, tal incorporación se implementó bajo dos referentes:

1. El desarrollo de capacidades para reconocer la discriminación que sufren las mujeres en su vida cotidiana y no sólo el aprendizaje de normas.
2. Que todas y todos los servidores públicos reconozcan las afectaciones que generan en las mujeres las ideas y valoraciones estereotipadas en lo que respecta al alcance y contenido de los derechos humanos

(PASEVCM, 2007).

En cuanto a las actividades de capacitación, se buscó desarrollar y fortalecer conocimientos y competencias para que las y los SP pudieran participar en acciones de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia de género. Tales actividades se proporcionaron en diferentes modalidades de capacitación que incluían; talleres, diplomados, certificaciones, especialidades y maestrías, entre otras. Lo crucial es que éstas se desarrollarían con personal docente, contenidos, tiempos y actividades de aprendizaje adecuados para que quienes participaran efectivamente adquirieran capacidades y competencias (INMUJERES, 2007).

Para llevar a cabo lo anteriormente dicho, se retomó la “Guía Metodológica para la Sensibilización en Género: Una herramienta didáctica para la capacitación de la administración pública” (2008), que el Instituto Nacional de las Mujeres elaboró para la formación de las y los servidores públicos, con el fin de concentrar esfuerzos en la formación de facilitadores de las dependencias públicas federales, estatales y municipales, para que se convirtieran en agentes multiplicadores de sensibilización en género, derechos humanos y prevención de la violencia.

Este programa tenía como fin consolidar el dominio de un lenguaje común y generar una actitud proactiva a la aplicación de la perspectiva de género en los procesos y

las rutinas gubernamentales. El programa trabajó en dos vertientes: la sensibilización y la especialización para institucionalizar la perspectiva de género (PEG) en las políticas públicas. El propósito era incorporar esta perspectiva en la formación de recursos humanos de la administración pública como un valor ético y una competencia laboral en permanente actualización (INMUJERES, 2011).

Tal como su nombre lo indica, esta guía fue diseñada para orientar a las y los facilitadores de las dependencias de la administración pública federal, estatal y municipal en su aplicación. Lo anterior se realizaría a través de la integración de herramientas didácticas que indujeran a reflexionar sobre los prejuicios personales y colectivos que se desarrollan en los diferentes contextos en los que transitan las y los SP. La Guía Metodológica para la Sensibilización en Género estableció como contenidos básicos para la igualdad entre mujeres y hombres tres líneas temáticas: *perspectiva de género, derechos humanos y violencia de género* (PROIGUALDAD, 2008).

La selección de las tres líneas temáticas consideradas en la Guía Metodológica para la Sensibilización en Género (en adelante la Guía) no fue aleatoria, por el contrario, los temas se eligieron con base en la experiencia y antecedentes de trabajo del Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES) y de organizaciones sociales como la Asociación para el Desarrollo Integral de Mujeres Violadas A. C., el Centro de Apoyo a la Mujer Margarita Magón, Casa Gaviota, entre otras. Se tomó la relevancia de estas líneas como factores indispensables para establecer una base conceptual para orientar y facilitar la construcción de políticas de igualdad de género.

El documento Guía Metodológica está compuesto por cuatro volúmenes con diferentes enfoques cada uno:

- El primer volumen define y explica en qué consiste la sensibilización en género, además de ofrecer recomendaciones didácticas en el proceso de selección de facilitadores.
- El volumen *la perspectiva de género* está organizada por tres temas: en primer lugar, sobre la revisión de la categoría de género y sus

alcances analíticos. En segundo lugar, sobre la comprensión-reflexión de ¿qué es la perspectiva de género? Y, por último, sobre la reflexión de los prejuicios y resistencias respecto al enfoque de género.

- El volumen *Derechos Humanos de las mujeres* rescata el papel e importancia de estos, así como de la legislación internacional que las protege. También realiza un recorrido histórico del proceso de construcción de los derechos humanos de las mujeres en el país.
- Por último, el volumen *“La violencia contra las mujeres: un obstáculo crítico para la igualdad de género”* realiza un panorama general sobre el complejo problema visto desde una perspectiva de política pública.

(PROIGUALDAD, 2008).

A la par, INMUJERES (2011) sugirió la elección de temas que estuvieran relacionados con los lineamientos que señalan las convenciones internacionales en derechos humanos respecto a las responsabilidades del Estado, para proteger y garantizar el pleno ejercicio de los derechos humanos de las mujeres. El tema de la violencia en contra de las mujeres constituyó un campo de singular importancia para la sensibilización y permitió reconocerla como un síntoma de la desigualdad entre mujeres y hombres, así como un área estratégica para la intervención del Estado (Medina, 2010). Los temas que integraron esta guía combinaron aspectos conceptuales, normativos e históricos, con el afán de ofrecer elementos de reflexión sobre la perspectiva de género y su importancia como enfoque para abordar la realidad y construir políticas públicas acordes con la problemática que sufren las mujeres.

A través de la Guía, INMUJERES (2011) planteó “la *multiplicación*” como estrategia central, la cual se refería a la idea de concentrar los esfuerzos institucionales específicamente en la formación de facilitadores de las dependencias de los tres órdenes de gobierno con la intención de que las y los facilitadores se convirtiesen en “agentes multiplicadores en perspectiva de género, derechos humanos y prevención de la violencia” (p. 7). La tarea de *multiplicación de la sensibilización* quedó a cargo del INMUJERES en coordinación con las unidades de capacitación

federales y estatales (de acuerdo con lo establecido en la LGAMVLV) para seleccionar una red básica de facilitadores que integraran dentro de sus tareas la sensibilización al personal de las dependencias públicas.

Las y los facilitadores fueron un punto clave para la implementación del Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres (PROIGUALDAD). La promoción de la sensibilización tenía como objetivo garantizar que las y los servidores públicos, sensibilizados, contaran con el respaldo institucional para promover y realizar una estrategia de multiplicación (INMUJERES, 2011)

Al respecto, el INMUJERES (2011), definió como sensibilización de género la facultad de experimentar sensaciones a partir de los sentidos:

«Sensibilizar en género implica que las personas que diseñan instrumentan y ejecutan programas y políticas públicas –es decir, quienes juzgan, administran, elaboran presupuestos, toman decisiones, definen lineamientos de contratación laboral, entre otras actividades del quehacer institucional–, abran los ojos y vean, escuchen, huelan, saboreen y toquen la realidad y la problemática de las desigualdades e inequidades de género» (INMUJERES, 2011: pág. 15).

De ahí que la sensibilización se erija como una herramienta importante para crear conciencia, a través de la reflexión, así como para abordar aspectos naturalizados en las relaciones de poder entre hombres y mujeres (INMUJERES, 2011). Para la realización de la Guía, se tomó como categoría de partida la sensibilización como estrategia de aprendizaje, siendo una actividad concientizadora que remueve las actitudes indiferentes a un problema social, propicia la acción y busca cuestionar prejuicios a través de la reflexión y el conocimiento (PROIGUALDAD, 2008).

De esta forma, cuando se aplicaba la sensibilización al género se buscaba que las y los participantes reflexionaran en torno a lo “*femenino*” y lo “*masculino*”. Dicha reflexión sería sobre las asimetrías y desigualdades, buscando generar procesos de cambio tanto personales como en el plano institucional y con miras a conformar servidores públicos con una visión de igualdad y equidad entre mujeres y hombres.

Un principio básico de este enfoque de género destinado a la capacitación de las y los SP fue el trabajo con las *creencias* sociales respecto al tema de género. Diagnósticos previos como el “*Informe de México producido por el Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer bajo el Artículo 8 del Protocolo Facultativo de la Convención y respuesta del Gobierno de México*”, señaló que existen experiencias de prejuicios personales y falsas creencias sociales relacionadas con esta perspectiva (ONU Mujeres, Grupo Intrarregional de Género, UNFPA, 2012).

ONU Mujeres, el Grupo Intrarregional de Género y el UNFPA (2012), argumentan en su informe México ante la CEDAW, que desde hace más de 20 años se ha observado que dentro de las instituciones existen importantes barreras sociales y culturales que dificultan la actuación efectiva de las instituciones encargadas de impartir justicia, al considerar este tipo de hechos al ámbito privado y al estar altamente naturalizados en nuestro contexto.

Tomando como referencia las observaciones del informe, la sensibilización se planteó como un proceso educativo y de aprendizaje que incidió en cuatro dimensiones:

- a) Las creencias y experiencias personales.
- b) Las creencias y prejuicios de la sociedad.
- c) La información basada en conceptos y datos.
- d) La dimensión práctica o de aplicación del conocimiento a la resolución de situaciones concretas.

(ONU Mujeres, Grupo Intrarregional de Género, UNFPA, 2012).

La sensibilización requirió trabajo individual, reflexión colectiva y asimilación de información que otorgaría herramientas conceptuales y propiciara la revisión de conductas y comportamientos individuales y colectivos, enfocados hacia la erradicación de prácticas que deseaban desplazar y transformar (ONU Mujeres,

Grupo Intrarregional de Género, UNFPA, 2012). De esta forma, la elección de los y las facilitadoras debía contener un eje claro de lo que iban a informar, para que los talleres y capacitaciones tuvieran un impacto multiplicador y de reflexión.

Una vez que las y los facilitadores estaban formados (2010-2013) se puso en marcha la capacitación en dependencias federales de la administración pública y en algunos Tribunales de la Ciudad de México, con la tarea de generar acciones específicas para sensibilizar. Estas acciones consistieron en multiplicar talleres, o bien, en realizar actividades de difusión y promoción de los derechos humanos de mujeres y hombres (INMUJERES, 2011). Para instrumentar esta estrategia, el INMUJERES estableció las siguientes responsabilidades:

- ofrecería contenidos y materiales para la sensibilización de género,
- establecería acuerdos para la institucionalización de la capacitación en género, asesoraría y,
- haría un monitoreo periódico de la implementación de la estrategia a las y los servidores públicos inscritos en ella. Por otro lado, las unidades de capacitación seleccionarían a las y los facilitadores y participarían en la detección de problemas en las capacitaciones (INMUJERES, 2011).

El que existan protocolos y programas para fortalecer a las instituciones como a las y los servidores públicos en materia de derechos humanos y leyes de avanzada es un paso importante para que las mujeres que padecemos algún tipo de violencia tengamos certezas sobre nuestra seguridad. Por otro lado, la implementación de la perspectiva de género ha sido un logro si se toma en consideración el recorrido que ha tenido que hacer parte de la sociedad afectada para que sus voces y sus luchas se hicieran visibles en una ley.

En este sentido, para dar resultados acerca de la implementación de la perspectiva de género, así como del fortalecimiento de las instituciones y capacitaciones a las y los servidores públicos en un primer intento se realizó el *“Diagnóstico e Implementación de Acciones Básicas sobre Equidad de Género en la Impartición de Justicia, la Normatividad y la Cultura Organizacional de 15 Tribunales Superiores de*

Justicia en el Estado de México (2012)”, que la Suprema Corte de Justicia de la Nación realizó. Dicho diagnóstico analizaría el conocimiento que tenían las y los jueces sobre perspectiva de género, recomendaciones internacionales sobre violencia de género, herramientas para prevenir y sancionar la violencia de género y sobre la importancia de los protocolos facultativos de las recomendaciones de la CEDAW.

La importancia de este diagnóstico es de relevancia porque a partir de la institucionalización de la perspectiva de género, las y los servidores públicos tenían el deber de actuar y atender delitos cometidos en contra de las mujeres con dicha perspectiva para prevenir, erradicar y sancionar la violencia hacia las mujeres. La relevancia de este diagnóstico resulta importante una vez que los resultados arrojan cómo es que en los tribunales se atienden los casos de violencia en contra de las mujeres. Conocer cómo es que en el ámbito institucional jurídico se aplica y transversaliza la perspectiva de género para contribuir a la sanción de los delitos sobre violencia de género.

1. 1. 2. Análisis del Diagnóstico e Implementación de Acciones Básicas sobre Equidad de Género en la Impartición de Justicia, la Normatividad y la Cultura Organizacional de 15 Tribunales en el Estado de México (2012).

Para explicar el abordaje de lo anteriormente dicho, se detallan algunos puntos importantes que surgieron a partir del análisis del *Diagnóstico e Implementación de Acciones Básicas sobre Equidad de Género en la Impartición de Justicia, la Normatividad y la Cultura Organizacional de 15 Tribunales Superiores de Justicia en el Estado de México (2012)*, realizado por el Consejo Nacional de Tribunales Superiores de Justicia de los Estados Unidos Mexicanos (CONATRI) y que pueden dar luz a las iniciativas que el gobierno federal tuvo que reformular para dar solución a los problemas que describe este documento y que se insertan en los lineamientos de formación de jueces y juezas.

Para poder describir la función de las y los servidores públicos, el diagnóstico realizado por el (CONATRI) exploró la incorporación de la perspectiva de género en las percepciones y el entendimiento jurídico del personal encargado de labores

jurisdiccionales en el Tribunal Superior de Justicia. En este sentido, el informe señalaba como uno de sus principales objetivos, indagar si el personal jurisdiccional tenía conocimiento del marco jurídico, de acuerdo con lo que establecen los derechos de las mujeres y la perspectiva de género (SCJN, 2012).

El diagnóstico de la SCJN (2012) es relevante porque da continuidad a la implementación de la Guía Metodológica para la sensibilización en género al estar orientado a obtener información acerca de la percepción que las personas encargadas de labores jurisdiccionales tienen acerca de los factores que limitan la impartición de justicia con perspectiva de género. En este sentido, buscó desde el mismo marco jurídico, la práctica procesal y desde el marco cultural y de valores, establecer si los derechos de las mujeres eran respetados y acatados.

Así, con el fin de tener una primera aproximación sobre el conocimiento que prevalece en las áreas jurisdiccionales de los Tribunales con relación al marco jurídico internacional y nacional en materia de derechos humanos de las mujeres, se formularon en la encuesta dos preguntas esenciales. La primera sobre cuáles instrumentos jurídicos internacionales de protección de derechos humanos conocían y la segunda sobre cuáles leyes o artículos constitucionales (internacionales) promovían o protegían los derechos de las mujeres (SCJN, 2012).

Ambas interrogantes fueron abiertas y se limitaron a evaluar el conocimiento de la existencia de este tipo de normas jurídicas, contenidos y consecuencias de la aplicación de éstas, para lo cual los grupos focales aportaron mayores elementos de análisis. De acuerdo con la encuesta aplicada, prácticamente 46.1% del personal —jueces/zas y magistrados/das— encargados de la impartición de justicia en el Estado de México, manifestó no conocer ningún instrumento internacional de protección a los derechos de las mujeres (SCJN, 2012).

Si a esto se agrega a quienes no contestaron la pregunta, dado que la *no respuesta* puede interpretarse como evasiva y además se le suma el grupo que dijo conocer instrumentos legales que son inexistentes, se tiene que el desconocimiento por parte del personal jurisdiccional de al menos un instrumento legal del marco

internacional de protección de los derechos de las mujeres se eleva hasta un 78.8% (SCJN, 2012). Esta situación, evidenció la grave ignorancia de instrumentos que tienen vigencia por varias décadas, lo cual alerta sobre el reto que implica profesionalizar y actualizar en la materia al personal responsable de la impartición de justicia.

El instrumento más conocido (10.3%) fue la “Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer” cuestión que, aunque valorativamente positiva, resulta un tanto inocua debido a no ser un instrumento vinculante para nuestro sistema legal (SCJN, 2012). Sí es vinculante en cambio la Convención Sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra las Mujeres (CEDAW), pero solo 8.3% del personal jurisdiccional manifestó conocerlo. El mismo estatus vinculante en el marco del Sistema Interamericano tiene la Convención de Belem do Pará, instrumento de suma importancia para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, pero solo 5.1% dijo conocerla, porcentaje por debajo de otros instrumentos no vinculantes (SCJN, 2012).

En los grupos con jueces y juezas se les preguntó si aplican las recomendaciones del marco internacional en su función jurisdiccional; en este tópico, dentro de los discursos de las y los participantes se constató poco conocimiento de éste y por lo tanto su casi nula aplicación, salvo en casos muy específicos como los relacionados con las personas menores de edad. Otro aspecto que el diagnóstico destaca como motivo de preocupación, es que 15.1% de servidoras y servidores públicos judiciales hicieran referencia a normas jurídicas internacionales inexistentes como las, por ellos y ellas denominadas, “Defensa de la Mujer” (8.6%) y la “Comisión Nacional de derechos” (5.1%) entre otras, lo cual evidencia una vez más, el desconocimiento respecto al marco legal internacional (SCJN, 2012).

En este sentido, es importante señalar que todos los protocolos que se han mencionado hasta ahora, tienen como eje central utilizar el marco internacional en materia de derechos humanos como obligación de las personas encargadas de la impartición de justicia y no limitada a los derechos de los niños, niñas y adolescentes; esto conforme al artículo 133 de la Constitución, que establece que

los tratados internacionales forman parte del sistema jurídico mexicano y su aplicación por parte de los poderes judiciales es una obligación (IGI, 2020), sobre todo como consecuencia de la reforma constitucional en materia de derechos humanos aprobada en el 2011 por el Constituyente Permanente (EPAQUED, 2012).

Aunado a lo anterior, capacitar y formar a las y los servidores públicos en materia de sensibilización, derechos humanos y violencia con perspectiva de género es una tarea de Estado no sólo importante sino, necesaria. Los esfuerzos emprendidos por el Gobierno Federal al emplear la Guía Metodológica para la Sensibilización en Género, fue una estrategia útil y precisa. Sin embargo, las capacitaciones —al ser voluntarias— no figuraron como un elemento de profesionalización y actualización central en las actividades personales y laborales de éstos (SCJN, 2012).

A su vez, en el 2012 el gobierno mexicano a través del Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, creó los Centros de Justicia para las Mujeres (CJM) en todo el país. Estos CJM definirían los lineamientos profesionales de los servidores públicos mediante el “Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México” publicado en 2011, aún en vigencia en los 65 centros de 31 entidades con publicaciones estatales del mismo. Estos centros contendrían espacios propicios de atención con personal capacitado y actualizado sobre perspectiva de género, derechos humanos y violencia en contra de las mujeres, con el fin de otorgar atención precisa, digna y profesional.

Es importante señalar que los programas, con diversas modificaciones han tenido una cierta continuidad ya que actualmente está en vigor el denominado Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (PIPASEV) 2021-2024. Este programa determina en parte, el andamiaje jurídico para subsecuentes programas de capacitación, así como lineamientos en atención en situaciones de mujeres víctimas de violencia.

A continuación, en el siguiente apartado, se presentan los lineamientos en el caso de los Centros de Justicia para las Mujeres (CJM), así como las y los servidores públicos relacionados a ellos. En cierto sentido, el largo y complejo proceso que se ha detallado hasta ahora, compuesto por antecedentes jurídicos y esfuerzos institucionales diversos ha dejado parte de su resultado global en la conformación de un sistema que, al menos formalmente, busca dar acceso a la justicia a las mujeres víctimas de violencia y que se puede ver cristalizado, por ejemplo, en la actividad de los CJM.

1. 2. Características fundamentales de las instituciones de impartición de justicia, así como de las y los servidores públicos.

Para entender el comportamiento de las y los servidores públicos en sus actuaciones frente a casos de violencia contra las mujeres en sus diferentes modalidades, es importante describir cabalmente tanto los lineamientos en la etapa formativa de éstos como el proceso mismo de cambios en los lineamientos. Parte de las responsabilidades que tienen las y los servidores públicos es conocer a detalle los elementos que justifican sus funciones normativas y laborales. Lo anterior porque la atención que brinden, así como la integralidad y efectividad de ésta depende en gran medida de la claridad que tengan sobre los lineamientos que contienen los protocolos de atención a mujeres víctimas de violencia.

En primer lugar, es necesario identificar las principales instituciones como son las fiscalías y Centros de atención que deben trabajar con los mismos lineamientos de atención para desempeñar las funciones que se establecen en relación con los enfoques antes mencionados y en virtud de que éstas cubran las áreas de psicología, trabajo social, médica, legal e infantil (Rosa María Álvarez y Alicia Elena Pérez, 2014). Dentro de las instituciones cobra vital importancia el papel y funcionamiento de las fiscalías y de los Centros de Justicia para las Mujeres. La coordinación entre estas dos últimas instituciones es lo que logra que las mujeres puedan recibir atención integral y rápida, por un lado. Por otro lado, se hace manifiesto el acceso a la justicia, el desarrollo de la ciudadanía y conocimiento acerca de sus derechos.

1. 2. 1. Creación y lineamientos especializados de las Fiscalías Especializadas para los Delitos de Violencia contra las Mujeres y Trata de Personas.

Las Fiscalía especial para los delitos de violencia contra las mujeres y trata de personas (FEVIMTRA), tiene sus antecedentes en el caso de las mujeres asesinadas en Ciudad Juárez, Chihuahua. En el 2006 la FEVIMTRA se formó para atender casos de violación contra las mujeres, violencia familiar y en feminicidio. Esta fiscalía tiene como responsabilidad conocer los hechos que la ley señala como delitos previstos en el Código Penal Federal, “relativos a los hechos de violencia contra las mujeres por su condición de género y los previstos en la Ley General para Prevenir, Investigar y Sancionar la Tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes cuando se trate de mujeres víctimas de tortura sexual” (DOF, 2023: S/P).

Mapa. 1

Fiscalías especializadas en delitos contra la mujeres por entidad federativa



Tabla 1. Fiscalías especializadas por entidad federativa

Entidad federativa	Fiscalía especializada en delitos contra las mujeres	Fiscalía especializada en delitos sexuales	Fiscalía especializada en violencia familiar	Fiscalía especializada en feminicidios
Jalisco	30	32	34	11
Guanajuato	24	1	0	0
Coahuila	22	7	4	4
Tamaulipas	15	0	0	0
Veracruz	48	48	48	48
Chihuahua	8	4	2	48
México	27	27	27	1
Baja California	0	7	3	0
Puebla	0	1	2	1
Sonora	1	8	1	2
Chiapas	1	0	0	3
Colima	8	4	2	0
Michoacán	3	5	3	2
Baja California Sur	0	5	0	2
Nayarit	2	1	1	0
Morelos	2	3	4	1
Guerrero	0	9	9	3
San Luis Potosí	2	2	2	1
Nuevo León	0	4	13	1
Tabasco	1	0	0	2
Zacatecas	3	3	3	2
Campeche	8	3	3	1
Hidalgo	4	1	0	1
Aguascalientes	3	3	3	2
Querétaro	1	1	1	1
CDMX	1	2	1	1
Durango	2	3	2	2
Tlaxcala	3	0	0	1
Quintana Roo	1	1	0	1
Oaxaca	2	2	1	2

Fuente: Elaboración propia de mapa y tabla con datos obtenidos del INEGI, 2024.

La estructura orgánica de las fiscalías consta de un fiscal encargado de la institución, un jefe de oficina que en algunos casos es detentado por un ministerio público, un secretario técnico que es ocupado por abogados o personas con



disciplinas a fin y apoyos ejecutivos A, B, C y D, dependiendo de las necesidades y presupuesto de cada fiscalía. Es necesario resaltar que el personal de las fiscalías es rotatorio y en ocasiones las fiscalías no tienen fiscal sino encargado de la fiscalía ya que los recortes de presupuesto recaen en recorte de personal.

Cabe mencionar que el personal de las fiscalías tienen la obligación de vigilar la investigación y que se cumpla estrictamente con los derechos humanos reconocidos en la constitución y en los tratados internacionales; recibir las denuncias o querrelas de forma oral o escrita a través de medios digitales o incluso de denuncias anónimas; ejercer la conducción y mando de la investigación para lo cual deberá coordinar a los cuerpos policiales y periciales; impedir que se pierdan o destruyan los indicios; iniciar la investigación correspondiente cuando así proceda; ordenar la recolección de los indicios, medios y pruebas; requerir informes o documentación a otras autoridades y a particulares; ordenar la detención y retención de las o los imputados, brindar medidas de seguridad a las víctimas y testigos con el fin de garantizar su bienestar; ejercer la acción penal cuando proceda y por último, solicitar la pena y la reparación del daño (DOF, 2023).

1. 2. 2. Lineamientos especializados de los Centros de Justicia para las Mujeres para la atención de delitos en razón de género.

En 2012 se publica la creación y operación de los CJM a cargo de la Secretaría de Gobernación, así como de la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (CONAVIM). Los centros se han mantenido vigentes tal como lo muestra la promulgación de sus lineamientos para el ejercicio fiscal 2022. El protocolo que rige a los Centros de Justicia para las Mujeres sobre la atención adecuada de grupos que se encuentran en situación de violencia —física, psicológica, sexual, económica, laboral y comunitaria— y que está enmarcado en la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia tiene como lineamientos básicos brindar atención a:

- a) mujeres que han sufrido violencia en cualquiera de sus modalidades
- b) niñas y niños de mujeres que acudan al centro,
- c) mujeres indígenas,

d) mujeres con capacidades diferentes.

(CJM, 2012).

Mapa. 2

Centros de Justicia para las Mujeres por entidad federativa



Tabla 2 Centros de Justicia para las Mujeres a nivel nacional

Centros de Justicia para las Mujeres	Entidad federativa
	Coahuila
	Ciudad de México, Estado de México, San Luis Potosí.
	Campeche, Chiapas, Jalisco, Puebla, Sonora.
	Chihuahua, Durango, Guerrero, Michoacán, Morelos, Nayarit, Oaxaca, Quintana Roo, Sinaloa, Zacatecas.
	Aguascalientes, Baja California, Baja California Sur, Colima, Guanajuato, Hidalgo, Nuevo León, Querétaro, Tamaulipas, Tlaxcala, Veracruz, Yucatán.

Fuente: Elaboración de mapa y tabla con datos obtenidos del INEGI, 2024.

Hasta el 2023 existen 65 centros en función en 31 entidades federativas. Es interesante observar que la entidad donde se concentra el mayor número de centros es el estado de Coahuila, seguido del Estado de México, CDMX y San Luis Potosí, mientras que el estado de Tabasco no cuenta con ningún centro. A ello, hay que agregar que el centro sede en Azcapotzalco inició sus funciones en el 2015, Iztapalapa en 2017, Tlalpan en 2019 y Magdalena Contreras en 2023.

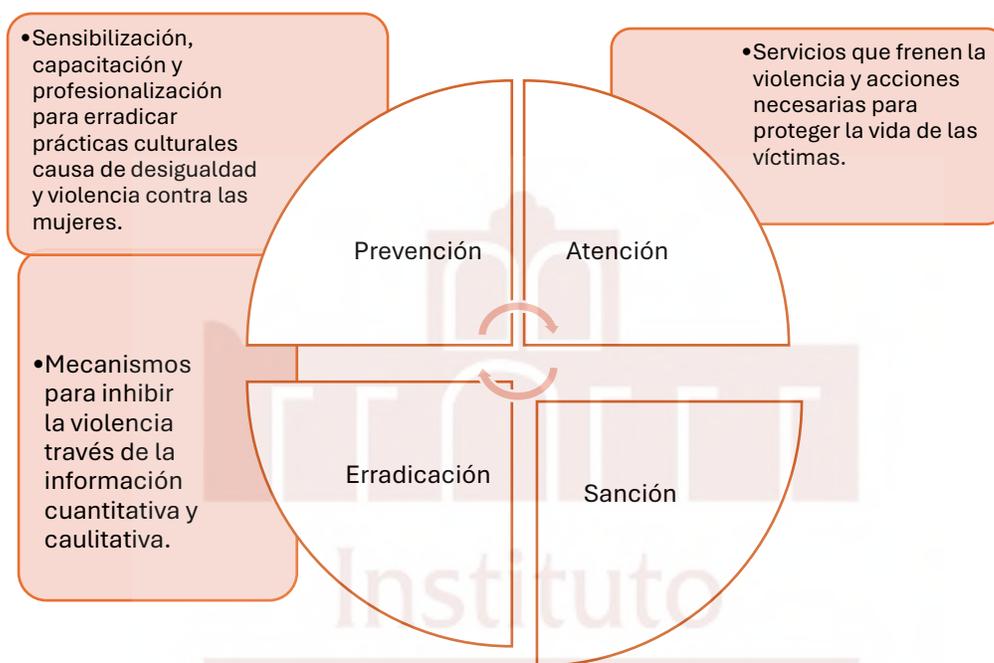
La adscripción y personalidad jurídica de los centros dependen de la Fiscalía General de la República en un 69.2%, Secretaría de Gobierno 20%, Instituto de la Mujer/Mecanismos para el adelanto de las Mujeres 9.2% y a la Secretaría de Seguridad Ciudadana estatal 1.5%. De las personas titulares 98.5% son mujeres, mientras que el 1.5% son hombres. De las titulares el 3.1% cuenta con doctorado, el 60% con maestría y el 36.9% con licenciatura. (INEGI, 2024).

El área de conocimiento principal de las personas que colaboran en los centros versa en la violencia contra las mujeres con 92.3%, género con 89.2%, derecho con 81.5%, derechos humanos con 81.5%, ciencias sociales y humanidades con 63.1%, administración pública con 52.3% y psicología con 29.2%. Es importante mencionar que los centros operan principalmente con presupuesto estatal (838 174 148 millones) seguido del federal (520 277 954 millones), (INEGI, 2024). Esto se traduce en que el presupuesto federal es fijo para todas las entidades mientras que el presupuesto estatal depende de los órganos de gobierno de cada entidad.

En cuanto a las áreas de atención y equipos de trabajo el 96.9% (63) de los centros cuentan con área de atención jurídica y 95.4% (62) con área de atención psicológica, 93.8% con área de trabajo social, 86.6% con área de atención médica, 81.5 con fiscalía o agencia del MP, 81.5% con área de informes y difusión, 80% área de atención en casa o tránsito, 80% con área de entrevista inicial, 70.8% con área de ludoteca, 67.7% con área de empoderamiento, 44.6% con área de monitoreo y seguimiento, 38.5% con área de atención infantil especializada y 30.8% con área de juzgados (INEGI, 2024).

Los CJM se encuentran diseñados únicamente para atender a mujeres que hayan enfrentado violencia, así como las/los descendientes que asistan con ellas, ya que las hijas e hijos de estas mujeres pueden ser víctimas indirectas o incluso víctimas directas de maltrato físico o sexual, psicológico, económico y social, entre otros abusos (Montoya, et al, 2012). El trabajo de los CJM se basa en cuatro ejes principales:

Figura 1 Ejes principales de los CJM



Fuente: Elaboración propia con información obtenida del manual 1 de los Centros de Justicia para las Mujeres, 2012.

Una de las consideraciones que implica la integralidad en los lineamientos para atender a las mujeres víctimas de violencia es que las que se encuentran en desventaja física y psicomotriz tengan por garantía el respeto a su dignidad inherente y a su autonomía, incluyendo la libertad de tomar sus propias decisiones con independencia. El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad tendrá que ser expedita en la igualdad de oportunidades y por tanto al acceso a la justicia (CJM, 2012).

En el caso de violencia o agresión sexual hacia las mujeres, las usuarias deben tener acceso a los servicios con las medidas apropiadas por parte de las y los

servidores públicos que atiendan su caso. Puesto que la violencia sexual incide directamente con el ejercicio de los derechos sexuales y reproductivos, las mujeres que sufran de este tipo de violencia tendrán las mismas garantías de hacer valer su derecho y su pleno acceso a la justicia (CJM, 2012).

Ante estas causas las y los servidores públicos deben seguir con los siguientes lineamientos de atención y actuación:

1. Derecho a la información: el personal del CJM deberá explicar a la mujer todas las opciones que existen.
2. Respeto por la toma de decisiones de la mujer: el CJM respetará las decisiones tomadas tanto por la usuaria que solicita información reproductiva como de aquella que ha sido víctima de agresión sexual.
3. El conocimiento y ejercicio de los derechos reproductivos de la mujer no es un asunto moral o religioso: el personal encargado no debe de inducir o juzgar a la mujer a desistir de sus derechos por inclinaciones morales.
4. No negación del servicio: El derecho de las mujeres a tener acceso a servicios seguros de interrupción legal del embarazo y a otros servicios de salud sexual y reproductiva puede verse obstaculizado por la objeción de conciencia que puedan tener las y los servidores de los centros de salud y de los CJM.
5. Atención pronta y expedita: Las y los trabajadores del CJM deberán tomar en cuenta que no debe transcurrir un lapso mayor de **120 horas** desde el momento de la agresión sexual para proveerle a la mujer apoyo de anticoncepción de emergencia y para brindarle los tratamientos para la atención de enfermedades de transmisión sexual: VIH/SIDA o hepatitis B, entre otras.

(Centro de Justicia para las Mujeres, 2012).

Para auxiliar a las usuarias en los procedimientos de denuncia y normatividad aplicable, es importante tener claro que las y los SP deben tener conocimiento acerca de las reglas procesuales, así como los lineamientos señalados que los CJM y las Fiscalías especializadas contienen. En este sentido, toda mujer que ha sido

víctima de algún tipo de violencia tiene derecho de acudir a cualquier institución — de seguridad, salud, social, ministerios, procuradurías, agencias de seguridad pública, etc.— y deberán de ser atendidas por las y los SP que se vean beneficiados, manejen o apliquen recursos económicos federales (Álvarez y Pérez, 2014).

Para que esto fuera efectivo, el gobierno federal incentivó la creación de los *Protocolos de Actuación. Aplicación práctica de los modelos de prevención, atención y sanción de la violencia de género contra las mujeres* (2014), con el propósito de tomar como eje de formación para las y los SP la perspectiva de género.

En este sentido, se entiende que un protocolo de actuación es una herramienta que orienta las acciones, procedimientos, actitudes y perfiles del personal que debe cumplir con las disposiciones de la Ley General de Acceso (Protocolos de actuación, 2014). Este documento fue elaborado de manera conjunta por varias instituciones dedicadas a la atención y estudio de la violencia en contra de las mujeres como: el Instituto de Investigaciones jurídicas de la UNAM, de las universidades autónomas de Aguascalientes, Baja California Sur y Sinaloa, así como del Centro de Estudios e Investigaciones en Antropología Social Peninsular sede Yucatán y el (antes nombrado) CONACYT.

Estos protocolos que se dividen en cinco manuales contienen los siguientes ejes conceptuales que se implementaron como herramientas de apoyo:

- Violencia de género,
- Teoría de género,
- Construcción de ciudadanía,
- Prevención de la violencia de género,
- Atención de la violencia de género y su fundamentación normativa,
- Acompañamiento en los procesos de procuración y administración de justicia,
- Armonización legislativa,

- Contención emocional para las personas que atienden a mujeres víctimas de violencia de género, y
- Tratamiento a los agresores de mujeres.

(Protocolos de actuación, 2014).

Estos protocolos se crearon con el fin de homologar la atención de las y los SP a nivel estatal y federal. Partir de los mismos protocolos de atención favorece la coordinación entre las instituciones y establece un mismo lenguaje entre las y los SP. Definir las atribuciones y responsabilidades de las y los servidores públicos en la aplicación de protocolos concretos de actuación, no solo garantiza la actualización y capacitación del funcionariado, sino atención transversal con perspectiva de género y establecer criterios profesionales es necesario para asegurar una adecuada preparación y garantizar un acompañamiento confiable.

1. 2. 3. Servidores públicos que participan en la aplicación de protocolos para la atención de mujeres víctimas de violencia.

Si bien cada uno de los servicios que se brinda a las mujeres víctimas de violencia tiene especificidades concretas, también existen características generales que son transversales a todos los servicios. Retomando los lineamientos de los protocolos de actuación, el personal que asiste a las víctimas debe tener una formación profesional y especializada en el área correspondiente, así como una capacitación para brindar la orientación y apoyo que requieren las usuarias.

Todas las personas integrantes de los equipos de atención deben ser profesionales en las disciplinas que corresponden, además de tener formación en teoría de género, derechos humanos, marco legal vigente a nivel nacional, internacional y estatal y saber sobre las dinámicas de violencia contra las mujeres según sus tipos y modalidades (CJM, 2012). Tanto en trabajo social, psicología, área médica y jurídica, la experiencia y profesionalización deben ser debidamente probadas para poder hacer una completa medición del riesgo al que se enfrentan las víctimas en cada caso.

Las personas que brindan sus servicios como orientadores, trabajadores sociales, médicos, ministerio público y policías, se tienen que capacitar y formar a partir de los protocolos de atención y sensibilización de conformidad con el artículo 5 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Asimismo, las y los servidores públicos deben actualizarse en temas de:

- Equidad de género,
- Derechos humanos,
- Marco legal vigente a nivel nacional y estatal,
- Dinámicas de la violencia de género contra las mujeres según sus tipos y modalidades así, como secuelas físicas y emocionales,
- Servicios disponibles a nivel local, estatal y nacional,
- Técnicas de litigio civil y penal

(CJM, 2012).

Aunado a lo anterior, las y los SP especializados en las áreas de psicología, medicina, sociología, trabajo social, derecho y recientemente antropología, tienen el deber de servir atendiendo el protocolo de actuación arriba mencionado (CJM, 2012). Todo lo anterior, es con la finalidad de dar atención a las mujeres víctimas de violencia en los CJM. Dado que es una cuestión de confianza y empatía se recomienda ampliamente que el personal sea conformado mayoritariamente por mujeres y que la persona sea mayor de 25 años debido a que se requiere cierto grado de madurez y experiencia sobre la problemática de violencia a nivel psicológico, legal, médico o de trabajo social, así como el manejo de emociones, gestiones, litigios y situaciones críticas (CJM, 2012).

Para poder aplicar cualquier tipo de servicio en materia de violencia en contra de las mujeres, se tuvo que crear teórica y metodológicamente el *Modelo de contención emocional para el personal que atiende a mujeres víctimas de violencia (2014)*, con la finalidad de preparar a las y los servidores públicos que se sobre exponen a diferentes tipos de casos y, por ende, crear velos de protección y realizar de manera más efectiva su labor.

Para Rebeca Pereira Rodríguez y Paula Jiménez Anaya (2014), las personas que atienden a mujeres en condición de violencia se enfrentan con diversas situaciones emocionales que en mayor o menor medida los llevan a confrontarse con sus propios aspectos emocionales relacionados con diferentes tipos de violencia. Por estas razones es importante revisar aspectos específicos relacionados con este tipo de trabajo y las secuelas que puedan llegar a dejar en la salud física y mental de quienes lo realizan.

Para estas autoras la violencia es un fenómeno contaminante que genera una sensación de vulnerabilidad y que con el paso del tiempo puede llegar a afectar emocionalmente ya que coloca al personal que atiende a las víctimas ante actos que parecerían ser la negación de la propia vida, la solidaridad y la confianza en los seres humanos (Pereira y Jiménez, 2014). Aunque no todas las personas que atienden a las víctimas llegan a sentir esos efectos, “se ha comprobado que muchas personas se alejan de este tipo de trabajo, poniendo barreras que las protejan del sufrimiento, la angustia y frustración, sin tener conciencia de ellos en detrimento del propio desempeño y de su salud” (Pereira y Jiménez, 2014; p. 173).

Estas circunstancias pueden provocar dificultades para establecer una proximidad adecuada con la persona a quien se atiende. Dichas dificultades pueden manifestarse en un rango que va desde el sobre involucramiento hasta la insensibilización, alterando su capacidad de establecer un buen vínculo profesional con mujeres víctimas de violencia.

Incorporar dinámicas de cuidado en los equipos de trabajo en esta materia implica crear y asegurar condiciones de trabajo responsables con el fin de prevenir el desarrollo de problemas derivados de afectaciones emocionales. En este sentido, las y los orientadores, trabajadores sociales, sociólogas, médicos, abogadas, ministerios públicos y todo el personal que se enfrente al testimonio de la víctima debe capacitarse en los siguientes temas:

- Integridad personal en el trabajo.

- Facilitar espacios de vaciamiento y descompresión cotidianos en relación con los casos y problemáticas recibidas.
- Compartir la responsabilidad de las acciones que ponen en riesgo la vida e integridad de las y los servidores públicos.
- Fomentar la resolución de conflictos y diferencias sin confrontaciones.
- Desarrollar estrategias constructivas y abordaje de conflictos (Pereira y Jiménez, 2014).

Una vez que las y los servidores públicos se capaciten en este tema tendrán que realizar por obligación lo que el protocolo de atención les requiere, lo cual va desde:

- el conocimiento de las causas y consecuencias de la violencia contra las mujeres, conocimiento de la legislación internacional, nacional y local aplicable,
- capacidad para proponer soluciones viables,
- responsabilidad ante la situación de violencia y las condiciones en las que se encuentra la víctima,
- escucha activa y empática de las demandas y necesidades,
- conocimiento de las posibles referencias institucionales,
- conocimiento sobre pruebas, técnicas, dinámicas y teorías tanto para valorar el daño sufrido como para atenderlo, y
- conocimiento de las secuelas, trastornos físicos y emocionales causados por la violencia en las distintas etapas de la vida.

(Modelo de Contención, 2012).

Aunado al Modelo de Contención, el esquema operativo del Protocolo de Atención tiene como objetivo construir una ruta de acompañamiento en el proceso de denuncia —en caso de que la víctima desee hacerla— que deberán acatar las y los servidores públicos que brindan servicios de atención en los CJM y en las Fiscalías. Las y los policías, trabajadoras sociales, psicólogas, médicos, abogadas y ministerios públicos deben vincular, organizar estrategias y acciones que permitan lograr de forma eficiente y óptima los propósitos de los protocolos que concentran

los CJM y Fiscalías para prestar un servicio de atención integral (CJM, 2012; Modelo de Contención, 2012).

La actuación de las y los SP además de haber sido elegidos con base en disciplinas relacionadas con la labor que van a realizar en los CJM, debe ir acompañada de otras herramientas que les ayuden a optimizar sus actividades y la atención que van a brindar a mujeres con alto grado de vulnerabilidad. Sin embargo, también es necesario que las y los SP cuenten con mecanismos de contención y de ayuda psicológica y emocional puesto que también pueden ser cruzados por las experiencias que escuchan día a día.

La atención eficaz y empática que se desprenda de las y los SP va a depender también del grado de ayuda que la misma institución en la que laboran les brinde. La infraestructura no lo es todo, una dinámica sana entre los miembros de una organización también es necesaria para que el funcionamiento de cualquier institución arroje los resultados esperados y que así todos los que brindan el servicio como las que lo requieren vean sus necesidades satisfechas.

1. 2. 4. Retos y desafíos que enfrentan las y los servidores públicos dentro del *deber ser*.

La celeridad y forma en la que las y los servidores públicos realicen sus actividades tendrá efecto solo si cuentan con el personal, capacitación, actualización e infraestructura necesaria para brindar atención óptima y eficaz. La creación de centros e instituciones especializadas para dar atención a las mujeres víctimas de violencia es importante. Sin embargo, existen una serie de factores como la dispersión de servicios materiales, humanos y geográficos que pueden dificultar el acceso integral de las mujeres a todos los servicios de los centros y fiscalías

La creación de diversos servicios e instituciones relacionadas con la atención a las mujeres víctimas de violencia en nuestro país, ha permitido vislumbrar los alcances y limitaciones de esta situación. Al tiempo que dan cuenta de logros como la inserción de la perspectiva de género y la reparación del daño a mujeres víctimas de violencia, también muestran las ausencias (materiales), duplicidades (en

funciones) y obstáculos (en insumos) que permiten identificar los problemas reales de los centros de atención y fiscalías.

Entre estos alcances y limitaciones, Margarita Guillé Tamayo, Alicia Elena Pérez Duarte y María de Lourdes Rodríguez (2012) sugieren que “las limitaciones se evidencian en la falta de formación profesional especializada de las personas encargadas de brindar dichos servicios, ya que **en su mayoría carecen de conocimientos sobre perspectiva de género** y derechos humanos, de tal suerte que **no cuentan con las herramientas teóricas** idóneas para hacer que las mujeres víctimas se sientan seguras, se empoderen y reconstruyan su ciudadanía” (pág. 182).

De esta forma, enfrentar las dificultades institucionales en las que se encuentran las y los SP se tiene que abordar en tres sentidos; como problema de salud pública (enfermedades degenerativas ocasionadas por carga de trabajo, horas, mala nutrición, falta de tiempo para actividades físicas, etc.); en segundo lugar, las relaciones sociales específicas de su entorno (falta de tiempo para estar con sus personas allegadas) y, por último; se expondría como un problema psicosocial (estrés, ansiedad, etc.) (Tamayo, Duarte y Rodríguez, 2014). Crear modelos sobre el fenómeno de la violencia contra las mujeres, fue uno de los temas en donde se mostró la necesidad de sensibilizar, capacitar y formar a las y los servidores públicos de manera continua y actualizada.

El enfoque de estas autoras se sitúa en una “correcta” actuación de las y los servidores públicos para la recepción y seguimiento de la denuncia que se enmarca con lo que establece la Ley General de Acceso y otros ordenamientos normativos aplicables como los tratados internacionales firmados y ratificados por México (CEDAW y Belem do Pará). Siguiendo esta línea, la atención en las fiscalías debe iniciar por un adecuado posicionamiento del Ministerio Público frente a las mujeres víctimas de actos de violencia. Se entiende por “adecuado posicionamiento” cuando las actuaciones ministeriales tienen perspectiva de género. Es decir, una visión que reconoce de inicio las necesidades diferenciadas de las mujeres frente

al fenómeno de la violencia, en especial de aquellas que llegan en situación de crisis, estrés postraumático o están en el camino de exigir justicia y reparación del daño (Álvarez y Pérez, 2012).

Es también de especial interés que la atención que las y los servidores públicos brindan a las mujeres víctimas de violencia no se “infantilice”. Esto se refiere a que la actuación de las y los SP puede caer en el extremo de infantilizar a quien ha sido víctima de un hecho. Es decir, de explotar la condición de víctima o instalar a la persona en la victimización, puesto que, estas actitudes o posicionamientos despojan a la víctima de su posibilidad de decidir y actuar con pleno ejercicio de su ciudadanía (Tamarit, 2005).

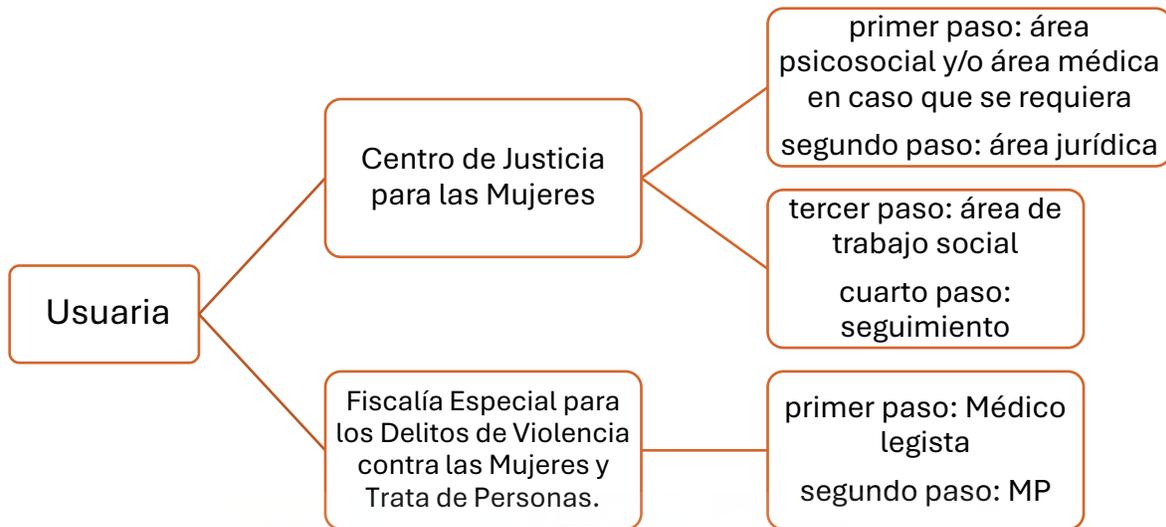
Los aspectos sensibles que tienen que ser atendidos de manera inmediata son: informar a la víctima sobre el proceso de reconstrucción de su ciudadanía en donde las mujeres víctimas tienen toda la facultad de coadyudar¹⁰ en el proceso de indagación, recopilación de pruebas y análisis de éstas, derecho a un apoyo jurídico¹¹, psiquiátrico y social que debe de ser proporcionado por el Estado de manera gratuita y con especialistas en violencia de género que trabajen de manera objetiva sin presionar a la víctima (Ley General de Víctimas, 2013).

Siguiendo esta línea argumentativa, el *espacio* figura como un elemento esencial para la atención de mujeres víctimas. En este sentido, los espacios de atención son lugares en donde la infraestructura, los recursos y el personal son variados. Estos van desde pequeños módulos cuyo objetivo primordial es la orientación y en su caso la canalización de los casos a diferentes instancias, hasta los que ofrecen servicios integrales como los refugios, fiscalías y centros de atención (Guillé, et al., 2014).

¹⁰ Participación de la víctima en el proceso de denuncia como *coadyuvancia*, establecida en el apartado “C” del artículo 20 de la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos, 1917.

¹¹ *Ibidem*.

Figura 2. Ruta de atención para mujeres víctimas de violencia



La ruta de denuncia para estas dos instituciones da inicio con el acercamiento ya sea a un centro o fiscalía, la diferencia entre ambas es que en los CJM la atención se enfoca en brindar apoyo psicosocial en primer lugar y/o médico en caso de que así se requiera. Esta atención no solo va a estar dirigida a las mujeres, sino a sus acompañantes hijos en caso de que también hayan sido vulnerados. Como segundo paso se dirigen hacia el área jurídica que es en donde rinden declaración y se inicia el proceso de integración de la denuncia.

En el tercer paso, se da inicio con la construcción de la ciudadanía y empoderamiento para que las usuarias cuenten con toda la información que necesitan para seguir con su denuncia. Por último, está el seguimiento; en los CJM el seguimiento de una denuncia va a ser importante porque este se focaliza en prevenir que exista otra situación de violencia. Mediante llamadas telefónicas las trabajadoras sociales y orientadoras van a llamar a la casa de las usuarias para saber cómo es su situación, en caso de que no puedan comunicarse con la usuaria van a llamar a su círculo de apoyo para poder prevenir y/o monitorear que las mujeres estén seguras.

Por otro lado, en las fiscalías el primer paso es dirigirse al médico legista en caso de que así lo requieran y al ministerio público. Es importante mencionar que en esta institución no se brinda apoyo psicológico en el lugar, por protocolo debe de

canalizarse a la usuaria a un centro o institución que pueda darles la atención. En estos casos el MP toma la declaración y se abre el proceso de investigación de la denuncia, otorga medidas de protección policial y canaliza a las usuarias a las instituciones médicas solo cuando haya terminado de dar su declaración.

Estas instancias —pese a su diversidad— han sido englobadas bajo el término de *espacios especializados de atención*, porque todos deben de contar con los medios necesarios para detectar el tipo de violencia que sufren las mujeres que acuden a éstos (Álvarez y Pérez, 2014). Consecutivamente, las y los servidores públicos que se encuentren dentro de estos espacios deben ser capaces de medir el nivel de riesgo que tienen las mujeres, permitiendo referenciarlas con el personal y el espacio adecuado.

1. 2. 5. Características de la actuación y atención de las y los servidores públicos.

La eficacia con la que aborden las denuncias depende en gran medida del grado de conocimiento y asimilación que las y los SP tengan sobre los lineamientos y protocolos que rigen su actuar. No obstante, además de tener conocimiento de la ruta de atención, deben manifestar capacidades de resolución de situaciones que las víctimas demanden, así como celeridad con la que deben de tratar cada caso, en beneficio de las mujeres víctimas, entre otras características y requisitos establecidos.

La atención que brindan las y los SP en los centros y fiscalías, es un criterio central en el proceso de denuncia de las mujeres víctimas de violencia. Dentro del punto de vista jurídico algunos de los criterios centrales de la actuación del servidor público es el *tiempo y la forma*. La formación efectiva de la y el servidor público implica que su labor como autoridad con competencias y capacidades destaque en la pronta resolución de una denuncia, en donde el tratamiento y duración de ésta dependerá de la inmediatez y del debido proceso que agilice una investigación (CJM, 2012).

De acuerdo con los lineamientos de los CJM (CONAVIM, 2012), los servicios que brindan las y los servidores públicos deberán seguir seis principios:

confidencialidad, debida diligencia (relacionado entre otras cosas con la expeditéz), perspectiva de género, integralidad, cooperación y profesionalismo. Los servicios proporcionados deben apegarse al artículo 17 de la Constitución mexicana¹² y deberá realizarse de manera pronta sin objetos de obstáculo. Asimismo, el servicio será gratuito quedando prohibidos los costos del proceso.

La vigilancia de este servicio en los CJM y en las fiscalías, debe garantizar el acceso a la justicia de las mujeres a través de un adecuado tratamiento multidisciplinario e individualizado. Conjuntamente la Ley General de Acceso¹³ adiciona a *una vida libre de violencia*, la obligación de generar directrices que sirvan de apoyo a las y los servidores públicos para que les faciliten herramientas cognoscitivas necesarias en materia de los diferentes tipos de violencia contra las mujeres y sus modalidades (DOF, 2021).

Cabe mencionar que la atención que brindan las fiscalías y CJM a las mujeres usuarias se extiende conforme a los recursos materiales y humanos con los que cuentan. Sí las instituciones no cuentan con personal o infraestructura necesaria para brindar la atención requerida, las y los servidores públicos son los responsables de realizar las gestiones pertinentes con el fin de canalizarlas a instancias externas que apoyen en los servicios necesarios.

En el siguiente apartado se describe el proceso y seguimiento de los protocolos que las y los SP deben de seguir en la ruta de denuncia de las mujeres víctimas de

¹² En el artículo 17 sobre “justicia y protección”, tiene por decreto que «toda persona tiene derecho a que se le administre justicia por tribunales e instituciones que estarán expeditos para impartir en los plazos y términos que fijen las leyes, emitiendo sus resoluciones de manera pronta, completa e imparcial» (Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, 2023: 54).

¹³ EL Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos decretó en 2007 la Ley General de Acceso a la Mujeres a una Vida Libre de Violencia, teniendo como objeto establecer la coordinación entre instituciones federales, la Ciudad de México y los municipios el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia, garantizando su desarrollo y bienestar conforme los principios de igualdad y de no discriminación. Asimismo, la Ley debe garantizar que los servidores públicos de cualquier orden de gobierno eviten discriminar, dilatar, obstaculizar e impedir el goce de los derechos humanos de las mujeres. Para ello las autoridades competentes deberán informarse acerca de los protocolos de atención a las mujeres víctimas de violencia y formarse en temas relacionados con perspectiva de género. (Ley General de Accesos de las Mujeres a una vida Libre de Violencia, 2007; última reforma publicada DOF 01-06-2021).

violencia con el fin de mapear la atención y actuación que deben de seguir como guía para una adecuada intervención.

1. 3. Eticidad de las y los servidores públicos en la ruta de denuncia en delitos de violencia de género.

Las y los SP deben de basar su atención y actuación conforme a lo que estipulan los protocolos de atención a las usuarias víctimas de violencia con la finalidad de dar acceso al derecho de denuncia. Para que las denuncias se materialicen es necesario que las y los SP se encuentren coordinados y capacitados para ampliar y garantizar los derechos de las mujeres en situación de violencia.

A la par de la capacidad de incidencia que tienen las y los SP, un espacio clave lo constituyen las instituciones del Estado, pues a través de la aplicación de políticas y programas, deben tener la capacidad de configurar marcos éticos que permitan impactar significativamente en el acceso a la debida información y proceso de denuncia que una mujer desee realizar en caso de haber sido víctima de violencia.

Además de estar capacitados, informados y sensibilizados, las y los servidores públicos deben actuar con marcos éticos que favorezcan el alcance de todas las opciones institucionales que las fiscalías y centros tienen la obligación de brindar a las usuarias. Es importante que la ciudadanía confié en sus instituciones y ello se logra a partir de la actuación de las y los servidores públicos por medio de prácticas éticas con el fin de ejercer acciones responsables e informadas en sus decisiones y acciones cotidianas.

1. 3. 1. Sobre las “buenas prácticas” de las y los servidores públicos en el tratamiento de las denuncias de las mujeres víctimas de violencia.

La revisión bibliográfica sobre **buenas prácticas** muestra una amplia conceptualización de éstas y un uso nominal para esta denominación. En general, las buenas prácticas de las y los servidores públicos en materia de atención, refieren a experiencias que tienen un “valor de demostración” o de replicabilidad en relación con el logro de objetivos en un contexto específico y describen prácticas consideradas “exitosas”.

El concepto de *buenas prácticas* fue utilizado en México desde la década de los años cincuenta principalmente en el ámbito docente, referido a la forma en que se realiza o produce un resultado exitoso dentro de la enseñanza (Zabalza, 2012). Posteriormente se retoma en el ámbito profesional como una práctica exitosa, innovadora, replicable, evaluada y con beneficios costo-efectivos para las instituciones.

Según Rhondam Epper y Antony Bates (2004), las buenas prácticas son acciones o intervenciones que se caracterizan por mejorar el desempeño y los resultados de un proceso que mejora la calidad de estos, con el objetivo de fomentar resultados exitosos por medio de una influencia positiva, sustancial y continua en su forma de pensar, actuar y sentir.

En cuanto a las buenas prácticas dentro de las instituciones de la administración pública en México, este concepto se dirige a la consolidación de una estrategia de Estado ordenada y dirigida a la satisfacción del interés común, de manera que su gestión y dirección se realice al servicio integral de todos los ciudadanos (Delgado y Bernal, 2016). Es decir, que las instituciones públicas se conduzcan por una serie de criterios de buen gobierno para satisfacer las necesidades colectivas.

Tales criterios de buenas prácticas obedecen a lo establecido por la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, la cual concibe una buena administración y gobierno a aquella en donde tanto el personal como las instituciones traten sus asuntos de forma imparcial, equitativa y dentro de un plazo razonable (Delgado y Bernal, 2016).

De esta forma, entre las definiciones existentes acerca de la importancia de las buenas prácticas en las instituciones, aparece la idea de que son instrumentos que permiten conocer experiencias exitosas que pueden ser de utilidad frente a situaciones o problemáticas similares. Así: *“Una buena práctica es toda experiencia que se guía por principios objetivos procedimientos adecuados y/o pautas aconsejables que se adecúan a una determinada perspectiva normativa o a un parámetro consensuado, así como también toda experiencia que ha arrojado*

resultados positivos, demostrando su eficacia y utilidad en un contexto concreto” (Rueda-Catry y Vega, 2005: p. 49).

Por otra parte, el Cuaderno de Buenas Prácticas para Juzgar con Perspectiva de Género, elaborado por el Consejo de la Judicatura y el Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE-2014), define como buena práctica: “toda experiencia o intervención orientada de forma sistematizada por principios y procedimientos de actuación ajustados a parámetros normativos consensuados, que han demostrado resultados positivos y eficaces en un contexto concreto” (p. 109). Para efecto de la presente tesis, “buenas prácticas” serán aquellas actuaciones de las y los servidores públicos que contribuyan al entendimiento, mejora, solución de problemas y/o dificultades que se presenten en el trabajo diario de quienes brindan atención a mujeres víctimas de violencia en el proceso de denuncia.

Derivado de lo anterior, las buenas prácticas de las y los servidores públicos deben estar orientadas y sustentadas en procedimientos con valor de resolución y eficacia ante el problema que se les presente sin ostentar privilegios por el cargo que ocupan. Deben dar cuenta en su actuación del marco legal existente y contribuir en la identificación de la problemática vinculada a la violencia contra las mujeres, demostrar capacidad de cuestionamiento, informar sobre sus acciones emprendidas, elaborar estrategias con diversos actores e informar si existen mejoras en la resolución de problemas (Consejo de la Judicatura y CIDE, 2014).

La resolución eficaz que las y los servidores públicos realicen en el proceso de denuncia y debida investigación en los casos de violencia en contra de las mujeres deberá manifestarse no sólo en una actuación sustentada en procedimientos protocolarios, sino en la suma de las retribuciones que favorezcan a las mujeres víctimas (Consejo de la Judicatura y CIDE, 2014). Así, la buena práctica de las y los SP conforme a la normativa y procesos de atención habrá de dar continuidad a las denuncias en tanto derecho legal de las mujeres que así lo soliciten, respondiendo con ética, calidad y celeridad las improntas que se susciten en el proceso de denuncia.

Evaluar la actuación de las y los servidores públicos es un ejercicio que la función pública debe establecer. Por ello, valorar las buenas prácticas en la actuación de las y los SP permitirá conocer si sus acciones permanentes corresponden con sus cargos, empleos o comisiones en concordancia con los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia (López, 2013). En este sentido, el propósito de que impere invariablemente en las y los SP una conducta digna fortalecerá a las instituciones públicas, a su vez, que responda a las necesidades de las mujeres víctimas de violencia.

1. 3. 2. Proceso y seguimiento de los protocolos de atención a las mujeres víctimas de violencia en la ruta de las denuncias.

Como se argumentó en el Modelo de Contención, construir una ruta de acompañamiento en el proceso de denuncia de las mujeres víctimas de violencia por medio de la capacitación emocional de la y el SP constituye un factor importante para que la atención sea sensible sin salir de lo que los protocolos exigen. Dicha atención durante la ruta del proceso de denuncia debe considerarse en todos los espacios en los que se ejecute, esto es, por medio de llamada telefónica, *in situ* y presencial en las instituciones.

Una de las características de atención de los CJM, es que el proceso de una denuncia puede iniciar desde una llamada a emergencias (089 y 911 —antes 066—), atención *in situ* —en el lugar de los hechos— y de forma presencial. La ruta de acompañamiento por llamada telefónica comenzará en el Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C-4), al que todos los CJM del país están conectados (Protocolo para la Atención de Usuarias y Víctimas de los CJM, 2012).

A partir de estas llamadas, los CJM generarán “listas blancas” con base en los datos provenientes de las llamadas de atención de emergencia con el fin de brindar —en caso de que se requiera— servicios de ambulancia y/o elementos de la Unidad Especializada en Atención a la Violencia Familiar y de Género de la Policía. Es importante mencionar que las llamadas “listas blancas” permiten estar en contacto directo con la víctima pues una vez que se recopilan sus datos les otorgan un número personalizado con el que pueden conectarse de forma inmediata con

cualquier unidad especializada de la policía en caso de verse en una situación de riesgo (Protocolo para la Atención de Usuarías y Víctimas de los CJM, 2012).

Por otra parte, la información recibida por el C-4 y los CJM posibilitan saber en qué colonias, municipios y ciudades hay más incidencia de violencia de género y la frecuencia con la que se dan estos casos. Además, este tipo de información estadística permite realizar investigaciones geo-referenciadas, las cuales son importantes para la realización de políticas públicas preventivas focalizadas para que las unidades especializadas de la policía realicen vigilancias pertinentes y brinden protección a tiempo (Protocolo para la Atención de Usuarías y Víctimas de los CJM, 2012).

Por otro lado, la atención *in situ* es una de las funciones que va acompañada de las llamadas de emergencia. En los casos en los que las llamadas no se realicen directamente por la víctima, con el 089 cualquier persona que se encuentre frente a un hecho de violencia en contra de una mujer puede pedir los servicios especializados de los CJM de forma anónima.

La idea central de este tipo de atención es que de ser necesario, todos los servicios —psicológicos, jurídicos, asistenciales y económicos— proporcionados por los CJM vayan a la usuaria en lugar de que ella vaya hacia ellos. La atención a distancia es crear alternativas para evitar el riesgo de la víctima, ya que en la mayoría de estos casos las mujeres se encuentran con lesiones físicas graves lo que constituye un indicador del grave riesgo que corre la víctima (Protocolo para la Atención de Usuarías y Víctimas de los CJM, 2012).

Asimismo, la atención en forma presencial que se presta a las víctimas que acuden directamente a los CJM, implica varios procedimientos generales que van desde la detección de la violencia, coordinación de traslado a otras instituciones (hospitales, maxilofaciales, dentistas, ginecólogas, etc.), entrevista inicial y medición del riesgo y plan de seguridad para las y los hijos que acompañen a la mujer víctima. En caso de que no necesite intervención en crisis o médica, se dará inicio con la apertura de su expediente electrónico con el fin de ver si tiene antecedentes de violencia y así

coordinar y vigilar la adecuada y debida atención (Protocolo para la Atención de Usuaris y Víctimas de los CJM, 2012).

En todo proceso de denuncia, es importante que exista una ruta de acompañamiento por parte de las y los servidores públicos encargados de brindar este servicio. Ya sea por llamada de emergencia, *in situ* o presencial, la atención prestada por parte tanto de los CJM como de las fiscalías se encontrará compuesta por varios procedimientos generales que deben de estar coordinados dentro de los CJM, Fiscalías y con otras instituciones:

- a) Personalización de la ruta de acompañamiento: una de las características que deben de proporcionar tanto las fiscalías como los CJM, es la atención personalizada e interdisciplinaria. En esta ruta, las mujeres víctimas tienen el derecho de decidir cuáles son los servicios a los que desea acceder conforme a sus necesidades.
- b) Atención psicológica: este servicio se da en el marco del acompañamiento terapéutico, que será brindado por una psicóloga. Este servicio tiene varias líneas de abordaje; la primera consiste en detectar la situación de violencia que vive la víctima y; la segunda, reconocer el impacto que la situación de violencia ha dejado en la víctima y atender las consecuencias.
- c) Orientación social: en esta parte del proceso se integran, sociólogas, antropólogas y trabajadoras sociales. Esta orientación busca empoderar a la mujer víctima de tal manera que pueda volver a desarrollar sus propias capacidades y habilidades, para que pueda recuperar el poder de tomar decisiones, pueda salir de la situación de violencia que vive y evitar volver a ella o a una nueva. Estos dos puntos ayudarán a lo que Noemí Díaz Marroquín (2008) señala como *«entorno empático de acompañamiento, apoyo, análisis y comprensión de los conflictos que ayude a las mujeres. Es preciso que desde un primer momento se esclarezcan y desarticulen los mecanismos de autoinculpación, aislamiento e impotencia que han llevado a las víctimas a la enajenación progresiva de gran parte de sus recursos y habilidades personales, así como a la pérdida de sus derechos»* (p. 34).

- d) Atención médica: las usuarias deben poder acceder por derecho al uso de servicios médicos. La médico podrá canalizar a la víctima a los servicios que se requieran relacionados con el área de salud (dentista, ginecología y otras intervenciones pertinentes). En el caso de exámenes corporales la médico deberá explicar el procedimiento, así como pedir su consentimiento firmado y en compañía de una persona.
- e) Atención jurídica: desde el o la policía, los y las abogadas (quienes dan asesoría gratuita) hasta el o la agente del Ministerio Público, prestarán información adecuada sobre el proceso de denuncia, así como las debidas diligencias en asesoría y protección. El o la agente del Ministerio Público inicia su actividad una vez que tiene todos los informes que las y los servidores de psicología, orientación social y área médica le han entregado.
- f) Debe dar a la víctima las opciones de iniciar con el proceso de denuncia o querrela con el compromiso de hacer las debidas diligencias en la obtención de pruebas tendientes al esclarecimiento de los hechos y así acreditar el delito como la probable responsabilidad del inculpado.

(Protocolo para la Atención de Usuarias y Víctimas de los CJM, 2012 y Ley adjetiva penal Artículo 270).

Por enmienda constitucional, el MP es el único órgano facultado para perseguir el delito con auxilio de elementos policiacos para la situación (Montoya, Navarro y Espinosa, 2012).

“El agente del Ministerio Público gozará de la acción más amplia para emplear los medios de investigación que estime conducentes según su criterio, aunque no sean los que menciona la ley, siempre que estos medios no sean reprobados por ella (...) este precepto tampoco contiene una regla especial de comprobación de algún delito en lo particular, sino que únicamente señala la validez que tendrán las pruebas indiciarias como medio para el acreditamiento de los elementos del cuerpo de delito de cualquier ilícito (...) en este sentido, resulta indudable que todos los medios de prueba son admisibles, siempre que no estén reprobados por la Ley, y entre ellos es

obligatorio que tanto las autoridades investigadores como los tribunales, al valorizar las pruebas que integren la causa, puedan y deban hacer uso de la presuncional o indiciaria para el acreditamiento de los hechos correspondientes”(Ley Adjetiva penal, artículo 173, 270 y 276).

La prioridad de estos servicios, así como de todos y cada uno de los componentes de la atención integral, es la seguridad de las mujeres víctimas de violencia. En consecuencia, los contenidos y servicios concernientes a la materia de atención a víctimas constituyen un espectro muy amplio de responsabilidades y obligaciones que tanto en la organización como en la instrumentación deben aplicarse de forma articulada y coordinada por las y los servidores públicos y por las instituciones que las detentan.

1. 4. Conclusiones.

Como se ha visto a lo largo del capítulo, la formación de las y los servidores públicos ha sido un continuo de procesos que surge de la necesidad de armonizar su actuación con la normatividad nacional e internacional vigente. La importancia que tienen los protocolos que se instauran en las dependencias de la administración pública y de justicia, deben cumplir con el fin de actualizar tanto en actuación como en función las actividades de las y de los servidores públicos. Ello pone de relieve que la participación del Estado es un indicador de que se necesitan acciones directas para un pleno ejercicio ciudadano y sobre todo para hacer efectivos los derechos de las mujeres que han padecido algún tipo de violencia.

Esclarecer las funciones y características con la que debe de contar la y el servidor público tanto en la Guía Metodológica (2008), el Protocolo de Actuación (2014) y en el Modelo de Atención Integral (2014), sugieren una adecuada aplicabilidad de la normatividad internacional vigente en cuanto a la salvaguarda del acceso a la justicia de las mujeres víctimas de violencia, no solo para ejecutar medidas punitivas a los que comenten el delito sino, para prevenir que este último se realice. En este sentido, la participación y actuación de las y los servidores públicos fungen como un puente de sanción y prevención en relación con el derecho al acceso a la justicia para las mujeres víctimas de violencia.

Por otro lado, la creación de nuevas categorías conceptuales como la *perspectiva de género*, así como la resignificación de abstracciones jurídicas como la *sanción y reparación del daño* que se insertan dentro de los protocolos de atención y actuación, abren la posibilidad de incluir a la mujer en un lenguaje emancipatorio ampliando sus demandas de seguridad a un plano en donde figuran como sujetas políticas.

La consciente necesidad de abordar el fenómeno de la violencia que padecen las mujeres contiene la clave estructural que sustentan la creación de los protocolos a su vez, esto se liga con la necesidad de formar servidoras y servidores públicos que respondan en tiempo y forma con conocimiento pleno de la situación y con la capacidad de afrontar el trato asimétrico con el que han sido tratadas las mujeres en relación con las instituciones de justicia. Tal como Miguel López (2013) sugiere, hacer una buena lectura normativa de las atribuciones de las y los servidores públicos es necesaria para brindar una atención profesional y eficaz, pero también, contar con los instrumentos adecuados es indispensable para una actuación integral.

Sin embargo, la actuación de las y los servidores públicos no se limita en conocer los protocolos, programas y lineamientos bajo los cuales rigen su atención institucional. Para que puedan actuar de forma integral, profesional y ética se debe tomar en consideración factores propios del contexto en el que se desarrollan sus experiencias no solo como servidores públicos sino, como personas que están cruzadas por hábitos sociales, costumbres, tradiciones y formas de pensamiento que suelen tener un gran peso en cómo interpretan la realidad institucional.

Una vez que ya se desarrolló la parte institucional del deber ser de las y los servidores públicos, es necesario describir los elementos sociales y culturales que se generan a partir de las interacciones sociales en las que se desenvuelven. En este trabajo el contexto social es importante porque determina el sentido de pertenencia que tengan sobre ciertos grupos, así como de sus valoraciones y percepciones que tengan sobre la vida social.

Al ser tributarios de una época y a un contexto determinado se describirá a continuación cómo es que las valoraciones y juicios de valor que se encuentren insertos en las y los servidores públicos, determina su forma de actuar y atender a las usuarias víctimas de alguna modalidad de violencia.



Capítulo 2. Violencia de género. Aproximaciones teóricas sobre los sesgos de género y estereotipos que se enmarcan dentro del sistema de creencias de las y los servidores públicos.

Introducción

En este capítulo se hace una aproximación teórica a los conceptos que pueden explicar la actuación de las y los servidores públicos a través de distintas posturas. En el primer apartado se recupera la voz escrita de las autoras que han aportado desde la teoría feminista su pensamiento sobre el debate feminista y su relación con el Estado y se describe el papel que juegan en la práctica los estereotipos y las alianzas masculinas que silencian y restan credibilidad al testimonio de las mujeres.

En el segundo apartado se analiza la relación causal entre la violencia, discriminación y la vulneración a los derechos de las mujeres que enfrentan obstáculos en el acceso a la justicia y se hace referencia a la correlación que existe entre la violencia cultural y la violencia institucional que se ejerce desde un servicio público en contra de las mujeres.

En concordancia con este debate, en el tercer apartado se analiza la conformación del Estado y de la burocracia desde una perspectiva androcéntrica que explica las diferencias que aún existen en el plano político y social entre hombres y mujeres, así como la constitución de la burocracia como organización que no sólo ejerce funciones en una institución, sino que es parte de la constitución de las acciones formales como informales que se enmarcan en la atención y actuación de las y los servidores públicos. Asimismo, se detallan las barreras institucionales materiales que se pueden encontrar las y los SP y se hace manifiesto el papel que juegan en la construcción de sistemas culturales que no permiten que las mujeres ejerzan sus derechos y ciudadanía.

Por último, en el cuarto apartado se exponen los factores sociales y culturales que favorecen u obstaculizan en la interacción social llegar al entendimiento mutuo cara a cara. De la misma forma, se expresan las características éticas que existen dentro de las acciones sociales en el proceso jurídico que se da entre las y los servidores públicos con las usuarias.

2. 1. El papel del Estado en la construcción sexo-género.

Ningún individuo se encuentra sin relación con el Estado, sin embargo; entre hombres y mujeres la diferencia en el trato es diversa y amplia. El disenso que las mujeres tienen con relación al Estado tiene que ver con acceso a oportunidades sociales y derechos. William Roseberry (2002) sostienen que “el poder del Estado descansa no tanto en el consenso de sus dominados, sino en las formas y órganos normativos y coercitivos que el Estado detenta, en donde se definen y crean tipos de sujetos e identidades mientras niegan y excluyen a otras” (p. 216).

El rol de las mujeres dentro del Estado ha tenido desventajas, iniciando por la económica. Dentro de los programas públicos, las mujeres solo han sido receptoras pasivas del desarrollo, en donde la participación y el acceso a derechos es reducida. En gran medida, esta disparidad se debe a las características culturales de los espacios geográficos a los que pertenecen.

A pesar de que las mujeres se han situado en espacios en torno al derecho a la educación, trabajo y representación política, también el Estado sigue naturalizado la identidad de las mujeres a partir de su condición sexual en ámbitos desiguales como el acceso a derechos humanos. En este tenor, también ha reducido el derecho a participar en esferas como la política y la económica de forma equitativa con relación a los hombres.

Si bien los principios básicos del desarrollo tienen como fundamento reducir la brecha desigual entre hombres y mujeres, ésta tiene dentro de sí sus propias limitaciones precisamente porque no se toman en cuenta las diferencias que existen entre las necesidades de los hombres y mujeres y, en consecuencia, pretenden “incluir” a todos los individuos de la población en un mismo modelo.

A esta persistencia María Cristina Bayón (2016) la denomina “inclusión desfavorable, esta se da en términos materiales como simbólicos y se encuentra dentro de la estructura social, económica y política... en este escenario las mujeres son incluidas desfavorablemente hasta integrarlas excluyentemente” (p. 121). En este sentido, las mujeres han sido incluidas en la previsión de bienestar por parte del Estado, pero no en términos reales, pues la integridad, desarrollo y bienestar de

las mujeres se ha visto obstaculizada sistemáticamente en diferentes formas de violencia.

La previsión de bienestar hacia las mujeres se ha caracterizado por el endurecimiento en la actitud pública hacia la violencia, pero solo se expresa en el discurso y narrativa, manteniendo la culpabilización y estigmatización hacia las mujeres por su situación. Este es un escenario que responsabiliza directamente al Estado por la omisión que ha generado en los casos sobre violencia en contra de las mujeres y en casos de feminicidio.

Dentro de este contexto, analizar temas como este es importante y casi necesario en los estudios del desarrollo sobre las perspectivas y problemas en América Latina porque no solo afecta a una gran parte de la sociedad sino que, el tema de la seguridad hacia las mujeres de México no es garantizada por el Estado ni por sus instituciones.

Ante esta contexto, muchas mujeres han logrado organizarse en colectivo y pensamiento para vindicar propuestas y hacer críticas serias frente al escenario de inseguridad y violencia frente al Estado. Los colectivos feministas han expresado su inconformidad desde diversas trincheras que van desde la económica, la política, la social y la cultural. De este modo, este trabajo retoma algunas de esas posturas generadoras de puntos de vista que incorporan el pensamiento de otras mujeres, de sus diferencias y necesidades.

2. 1. 1. Críticas feministas al Estado.

Uno de los temas que desde la crítica feminista se ha hecho, es la que conforma la relación entre el Estado y las mujeres con el objetivo de eliminar la desigualdad sexual en el ámbito económico y político. Tales estrategias repercutieron en el carácter jurídico, en las normas, discursos y prácticas institucionales. Las propuestas feministas han insistido en que la lucha por la emancipación femenina

no quede en la historia oculta y que las necesidades de las mujeres como sujetas políticas no sea subordinada a otras prioridades.

María Dolores Ramos (2012), sostiene que a través de la historia se ha demostrado que el poder político se encuentra ligado a desigualdades de género, de clase, raciales o étnicas y que la discriminación hacia las mujeres se encuentra situada en muchos de los países democráticos aun cuando en éstos se les ha otorgado una posición más igualitaria en relación con los hombres. Dentro de los movimientos feministas se han planteado reivindicaciones que demandan al Estado mayor intervención para mejorar las condiciones de las mujeres, sin embargo; dentro de la legislación y las prácticas políticas éstas sirvieron en gran medida para sujetar a las mujeres al orden patriarcal (Ramos, 2012).

Una línea importante del feminismo se encuentra en el marco de la teoría marxista y de la teoría liberal-pluralista del Estado. Para Catherine MacKinnon (1989), el estado liberal ha intervenido en nombre de las mujeres, pero solo como sujetos abstractos sin analizar el contenido ni las limitaciones que padecen las mujeres. Es decir, se pone énfasis en cuestiones individuales de los sujetos y no en las cuestiones estructurales que determinan la situación de las mujeres.

Para esta autora, el feminismo ofrece explicaciones de cómo las disposiciones sociales de disparidad que existe en las estructuras capitalistas pueden ser internamente racionales y sistemáticas, pero injustas para las mujeres. MacKinnon (1989) sostiene que tanto el marxismo como el feminismo son teorías de poder, en donde sus consecuencias sociales producen una injusta distribución.

No obstante, argumenta que dentro de la teoría marxista los análisis interculturales sobre y la situación de las mujeres están fuera de los canales de atención, pues analizar la sociedad en términos de clase es olvidarse de las experiencias específicas de cada sexo, oscureciendo la unidad de las mujeres (MacKinnon, 1989). Sumado a lo anterior, el marxismo pugna por la abdicación del Estado como escenario político, y apuesta por la no intervención del Estado en los asuntos

relacionados con las condiciones de igualdad entre hombres y mujeres en el plano económico y político.

El feminismo que analiza al Estado, pugna por una transformación social para las mujeres y sostiene que tanto el liberalismo como el marxismo son inadecuados. Para Ramos (2012), la explotación económica de la mujer, la esclavitud doméstica, la maternidad y la cosificación sexual que se le ha otorgado a las mujeres a lo largo del tiempo es el mismo en todos los modelos políticos, independientemente si es marxismo o liberalismo. No obstante, en esta tesis no se analizan todos los modelos en los que se insertan las mujeres en los ámbitos económicos y políticos, sino sus repercusiones. Se analiza el papel del Estado en relación con el tema de género y específicamente en cómo se ha ido configurando el papel de las mujeres en tanto sujetas de derechos.

Las mujeres a diferencia de los hombres han estado sometidas a diversos tipos de situaciones que van desde la inseguridad física, la violencia sexual, la falta de respeto, credibilidad y la negación de la presencia pública, así como a la representación de sus intereses (MacKinnon, 1989). El trato sistemático que se les ha dado a las mujeres es parcial y diferenciado, sobre todo en lo que respecta al desarrollo político y económico.

En este sentido, surge la pregunta: ¿el Estado sirve a los intereses masculinos en su forma y dinámica social?, el Estado es masculino en la forma en el que la ley ve y trata a las mujeres, pues es igual a como los hombres ven y tratan a las mujeres (Ramos 2012). Para Carol Hanisch (2016), el estado liberal ejerce con coacción y autoridad el orden a favor de los hombres como género superior, legitimando normas, formas en la relación con la sociedad y sus políticas básicas.

Las normas formales del Estado encarnan el punto de vista masculino al nivel del diseño, que se traduce en la jurisprudencia y la moral como juicios de valor separados de la política. No obstante, la neutralidad en la toma de decisiones —

judiciales desapasionadas, impersonales e imparciales—, se quedan en lo deseable y descriptivo.

Estas autoras coinciden en que la ley es el crisol de la sociedad, pero lo hacen desde diferentes marcos. Por un lado, para Ramos (2012) los intereses de las mujeres son oficialmente “representadas” por el Estado, motivo que encarna la demanda feminista por la autonomía para ocupar un lugar en la agenda estatal realmente situado y que las actividades de las mujeres no se limiten solo a consideraciones privadas o de trabajadoras de segunda clase para el Estado. Por otro lado, para MacKinnon (1989) la ley se considera un elemento abstracto que se sitúa al margen de la manipulación cuando en realidad es consecuencia de los intereses de grupos políticos y sociales que invisibilizan lo femenino y en el mejor de los casos garantizan pluralidad, pero no se concreta en mejoras para las mujeres.

Esta pluralidad que incluye a las mujeres dentro de las políticas estatales de la cual habla MacKinnon (1989), lejos de poder focalizar e implementar medidas sustanciales por los derechos de las mujeres ha resultado en mera tolerancia. Para el marxismo, las exigencias del feminismo podrían satisfacerse dentro del capitalismo, por tanto, los esfuerzos para eliminar las barreras que impiden a la mujer ser persona y acceder a oportunidades independientemente del sexo, se relega a una lucha individualista (MacKinnon, 1989)

Entonces ¿la ley trabaja para legitimar al Estado o al poder masculino? Iris Marion Young (1990) propuso una serie de categorías que pueden responder a esta pregunta. En “Las cinco caras de la opresión”, Young (1990) define el concepto de “opresión” a las desventajas e injusticias que sufren algunos grupos y no por un poder tiránico, sino por las practicas cotidianas de una “bien” intencionada sociedad liberal.

Ella propone cinco categorías —explotación, marginación, carencia de poder, imperialismo cultural y violencia que oprimen a diversos grupos porque son excluidos (Young, 1990) pero que además, se encuentran insertos en normas, hábitos y símbolos que no se cuestionan. Para explicar cómo es que Young realiza con su obra una propuesta de teoría feminista de estado-poder, retomo tres

categorías que ejemplifican de manera integral cómo se relaciona el poder, el Estado y el feminismo: **la explotación, la carencia de poder y la violencia.**

Para esta autora, estas tres categorías son fenómenos que funcionan solo si existe de por medio transferencia de poderes. Es decir, cuando hablamos de sociedades capitalistas como la nuestra en donde el nivel de explotación en el que viven las mujeres es doble o triple. Por un lado, se explotan sus capacidades en la esfera doméstica y por otro, se explotan sus capacidades laborales bajo el control de otras personas que actúan en su beneficio. Así, la idea central de la categoría de explotación/poder es que la opresión tiene lugar a través de un proceso sostenido de transferencia de los resultados del trabajo de un grupo social en beneficio de otro que operan para determinar y perpetuar la desigualdad por medio del poder (Young, 1990).

La explotación, carencia de poder y violencia son categorías que se pueden aplicar a los hombres, sin embargo; ellos han encontrado más ventajas en la explotación de las mujeres porque el poder que les otorga su identidad como hombres se los permite. Es decir, en palabras de Marion Young (1990), las personas carentes de poder, “son aquellas que carecen de autoridad, sin embargo, son aquellas personas sobre las que se ejerce poder sin que ellas lo ejerzan” (p. 52).

Este ejercicio de poder unidireccional se relaciona con la última y más impune forma de opresión, **la violencia.** Lo que hace de la violencia un fenómeno opresor e injusto para esta autora, no es que sea moralmente malo, sino el carácter sistemático de su existencia como práctica social y que está dirigida a miembros de un grupo por el simple hecho de pertenecer a este. En este sentido, la opresión de la violencia radica en que todos los miembros de los grupos oprimidos tienen conocimiento de que en cualquier momento pueden ser violentados de diversas formas debido a su identidad de grupo.

Así, la violencia es un hecho social que las mujeres padecen día a día en cada esfera social en la que transitan, es un hecho reconocido porque se sabe que volverá a suceder, pero, sobre todo es un hecho legítimo porque es permitido. De esta forma, el Estado se asume en sus propios términos como árbitro neutral que la

ley no está predispuesta a ningún tipo de manipulación, aunque sea evidente en los hechos que su posición supuestamente neutral es una forma de dominación masculina que no va a cuestionar sus propios términos ni las consecuencias que muestran de cara la profunda desigualdad en la que viven las mujeres.

Un punto importante para considerar es la parte de la pertenencia. Vivir en colectivo implica la exigencia de pertenecer a un grupo con identidad fuerte, costumbres y hábitos legítimos. Al nacer en un espacio geográfico específico nos convierte inmediatamente en tributarios de la sociedad a la que pertenecemos. Aceptar los lazos sociales que se enmarcan en lo colectivo no siempre es cuestionado ni conscientemente analizado, lo que lleva a que nos sujetemos a las reglas existentes como estrategia de sobrevivencia en grupo.

Esto me lleva a retomar a autoras como Celia Amorós (1990) quien con una postura analítica intenta explicar cómo es que se sostienen y reproducen los lazos sociales masculinos a través de prácticas, hábitos y costumbres que determinan no solo su sentido de pertenencia, sino su identidad como hombres frente a las mujeres dentro de una sociedad como la nuestra.

2. 1. 2. Desigualdad estructural sexual: “el pacto patriarcal”

El fenómeno de la violencia se encarna en un cúmulo de ideas y prácticas socialmente compartidas que reitera el fracaso de los Estados y sus políticas dirigidas a la erradicación de la violencia. El grado de naturalización de la violencia se evidencia, por ejemplo, en un comportamiento reportado una y otra vez en donde pocas veces se hacen presentes marcos normativos que lo sancionen o modifiquen.

A estas prácticas, principios y reglas designadas para hombres Celia Amorós (1990) les llama **hegemonía patriarcal**. Para esta autora este concepto “forma parte de un sistema de dominación que crea y define por reconocimiento y poder la significación que se les da a los sexos, en donde el colectivo masculino es el sistema de dominación legítimo” (p. 6). Así, el patriarcado como sistema de dominación, crea y reproduce la desigualdad delimitando espacios jerárquicos

dotados de significados que operan como barreras que excluyen a las mujeres y otros grupos.

Esta autora sostiene que los estereotipos de género son un mecanismo concomitante que impone y fija el lugar de mujeres y hombres. Además, “clasifican las funciones de las prácticas sociales, impidiendo el libre desarrollo y expresión de las personas y los grupos” (p. 8). En este sentido, los estereotipos se encuentran implícitamente en la jerarquización que se implanta progresivamente en la subjetividad de las mujeres a través de minuciosos mecanismos de socialización.

A esta clasificación sobre las prácticas sociales habría que añadir que muchas veces funcionan por medio de la coacción para ambos sexos. La limitada forma de ver y percibir la realidad diferenciada que implica ser mujer u hombre, condiciona el desarrollo de otras formas de expresión porque muchas veces no existen. No justifico el patriarcado, sin embargo, creo que la imposición cultural pisa fuerte desde el aprendizaje lo cual anula cualquier otra forma de relación que se encuentre fuera del canon establecido.

Como ya lo revisamos arriba con Marion Young (1990), la opresión no se trata sólo de una práctica tiránica del siglo pasado, se percibe y observa en sociedades democráticas como la nuestra que permite —por omisión o supuesta neutralidad— que la opresión se convierta en actos violentos esperados.

De esta forma, la **auto designación** constituye un papel que articula las prácticas de los hombres sin cuestionarse el porqué de esas prácticas, sino del vínculo que se crea a partir de ese comportamiento. Para Amorós (1990), los hombres son hombres porque se sienten obligados a valorar su virilidad sin cuestionar en qué consiste.

En esta misma línea, Rosario Castillo y Beatriz Montes (2014) sostienen que además de la auto designación, existe la **hetero percepción** la cual consiste en otorgar atributos diferenciados a los sexos. Es decir, los atributos como ser independiente, asertivo, eficaz y orientado a logros son asignados a los varones, mientras que los atributos como ser cariñosa, afectuosa y orientada a los demás es para las mujeres. En suma, se podría decir que los hombres crean y reproducen un

patrimonio genérico que legitima sus pautas de comportamiento sobrevalorando su existencia y actuar, incluso si eso se traduce en un trato desigual y negativo para las mujeres.

De esta forma, la auto designación junto con la hetero percepción crea un **pacto patriarcal** que convalida el comportamiento de los hombres dentro de una lógica situacional que se reproduce por simple homologación. Es decir, median su comportamiento a partir de un paradigma: “puedes ser y poder conmigo porque eres como yo, ergo te homologo” (Amorós, 1990: p. 8).

De esta forma el patriarcado figura como un conjunto de prácticas que se constituyen mediante un sistema de interacciones simbólicas que toman consistencia en un lugar específico, corpóreo y espacial. Esta consistencia adquiere sentido cuando un conjunto de varones se auto designan y definen identitariamente por el sexo, situando a la mujer no solo como sujetas subordinadas, sino como objetos en los cuales se pueden reproducir los estereotipos que se han ido construyendo con o sin conciencia a lo largo del tiempo.

La conjugación del patriarcado como un cúmulo de prácticas simbólicas oprimen a las mujeres cuando habitualmente utilizan los estereotipos para descalificar su actuación y credibilidad en cualquier forma, ya sea pública o privada. Dentro de este punto, los estereotipos toman importancia cuando el grupo que los detenta lo hacen de forma injusta en detrimento de un grupo, pues las creencias estereotípicas sobre los grupos en cuestión de los sexos favorecen la aparición de comportamientos diferenciados que naturalizan y esencializan a hombres como a mujeres (Castillo y Montes, 2014).

Hasta este punto se ha explicado cómo se va formando en el imaginario social los lazos que determinan las identidades de las mujeres y los hombres pero en este caso, de los hombres. Estas identidades no solo están cargadas de formas de conducta con relación a las mujeres sino de estereotipos que se refuerzan con la socialización en diferentes contextos. De esta forma, las y los SP al ser parte de un engranaje social no están exentos de este sistema de creencias por lo que es

importante desglosar cuáles son los estereotipos que pueden enmarcar sus acciones.

2. 1. 3. El impacto de los estereotipos en los sistemas de creencias.

Para ampliar la explicación, Andrea Fernández-Montesinos (2016) considera que los **estereotipos** desempeñan tres funciones: cognitivo, social y literaria. Los estereotipos cognitivos son aquellos que se asimilan a lo largo de los años por medio de procesos de la vida familiar, educativos, juegos, etc., por los cuales se percibe la realidad y el contexto. Por otro lado, los estereotipos de índole literaria se relacionan con el poder de la escritura y los medios de comunicación como artículos periodísticos y formas de enunciación e interpretación de la lectura de la información masiva (Fernández-Montesinos, 2016).

Para fines prácticos de esta tesis se aborda el segundo concepto, ya que pienso que es la definición más pertinente para esta investigación que busca comprender cómo funcionan los estereotipos para sumar o restar credibilidad a las usuarias que acceden a las instituciones de impartición de justicia. Para esta autora, la función del **estereotipo social** se divide en dos acciones: positiva o negativa. Positiva para facilitar la cohesión interna de un grupo homogéneo y negativa/peligrosa por favorecer la inmovilidad del grupo fijo en sus modelos y maneras de sentir, la cual que puede provocar una actitud hostil frente a otro grupo o a los de afuera (Fernández-Montesinos, 2016).

Uno de los elementos característicos de la función del estereotipo es que su emergencia no recae sobre un individuo sino sobre la categoría a la que pertenece (mujeres, pobres, indígenas, etc.). Aquí la personalidad individual se olvida para dar paso a la colectiva, ya que la generalización es más fácil de realizar y se complejiza cuando se trata de un individuo de un grupo frente otro (Fernández-Montesinos, 2016). Además de lo mencionado, los estereotipos “conllevan consecuencias negativas que limitan el desarrollo integral de las personas, influyendo en sus

preferencias, habilidades, emociones, estado físico, rendimiento, etc.”(Castillo y Montes, 2014: p. 3).

En consecuencia, cuando la función de un estereotipo es semejante a las personas que pertenecen al mismo grupo o categoría es loable aceptarlo sin hacer cuestionamientos sobre los juicios sociales que cargan. En cambio, si la persona pertenece a otro grupo social donde no comparte semejanzas en cuanto a los estereotipos aceptados por otros grupos el rechazo se hace patente.

Así, los estereotipos moldean y configuran las acciones colectivas de pensamiento en donde el elemento identitario va a depender directamente de los rasgos sociales que sean aceptados dentro de un grupo, pero también de los prejuicios que se acepten y compartan sobre otros. Esta configuración identitaria va a sentar las bases para darle o no credibilidad a otros grupos frente a las creencias que se perciban como ciertas o no.

2. 1. 4. Poder identitario, injusticia testimonial y discursos sobre la credibilidad de las mujeres.

Hasta aquí se ha explicado cómo es que la construcción simbólica de un grupo da sentido a la identidad y prácticas de un grupo frente a otro. Sin embargo, la opresión hacia las mujeres como una manifestación de poder es lo que se ha puesto sobre la mesa por las autoras antes mencionadas. Y es que, la opresión, el patriarcado y la subordinación son fenómenos que se manifiestan cotidianamente no solo en dinámicas sociales privadas, sino públicas e institucionales en donde se toleran y reproducen.

En este sentido, los estereotipos y los sistemas de creencias que subordinan a las mujeres se dan en contextos diferenciados. Es decir, el poder que ejercen los hombres frente a las mujeres es una práctica que llega a escenarios institucionales donde las mujeres SP también se ven afectadas por estas situaciones. El ejercicio de poder de un SP frente a la usuarias también ejerce una forma de injusticia

testimonial en donde su credibilidad se ve insostenible si el sistema de creencias no concuerda con el estereotipo de lo que significa ser una “víctima”.

Cuando leí por primera vez la afirmación de Carol Pateman (1988) acerca de que *la diferencia sexual es una diferencia política*, no entendí de primera leída la magnitud de estas palabras. Esta premisa es tal vez la más injusta para las mujeres pues, no solo nos enrola en reglas y normas establecidas por el Estado y sus instituciones, sino que nos somete en corolarios simbólicos que lejos de estar llenos de falacias abstractas, son estereotipos identitarios que nos marcan y señalan.

Como añadidura al pacto patriarcal, auto designación y hetero designación que Celia Amorós analiza con relación a la construcción identitaria de los hombres se puede marcar una relación conceptual con lo que Miranda Fricker (2017) denomina **poder identitario**. Para esta autora, este poder puede operar activa o pasivamente. Es decir, el poder identitario existe aún en los momentos en que no se ejerce ya que éste último se puede encontrar tanto en individuos, grupos o instituciones.

Cuando la autora sostiene que el poder de género es identitario se refiere a que el poder sexual masculino que se ejerce sobre las mujeres no solo es individual, sino estructural (Fricker, 2017). En este sentido, el poder identitario se relaciona a las prácticas simbólicas socialmente legitimadas que dan forma al trato de un grupo frente a otro, que se van reproduciendo hasta llegar a grupos o instituciones.

Dentro de este contexto, el rasgo más característico del poder identitario se relaciona con el concepto de **alineación social** que Miranda Fricker (2017) toma de T. E. Watenberg, el cual sostiene que el “objetivo de toda actuación de poder social es ejercer control sobre las acciones de otras personas” (p. 33). En consecuencia, aunque el poder estructural no tenga un sujeto en específico, siempre tiene un objeto cuyas acciones están o pretenden ser controladas.

Una forma de poder social que ejercen los hombres y que reproducen en diferentes espacios institucionales se encuentra determinada por medio de *la coordinación social de la imaginación* (Fricker, 2017). Es decir, existen actuaciones de poder que

dependen de la identidad social que los individuos comparten en su imaginario social colectivo, como el significado de qué es ser mujer u hombre.

Así, cada vez que existen actuaciones con significados de imaginarios colectivos puede hablarse de **poder identitario** (Fricker, 2017). De esta forma, una actuación de poder identitario —activa o pasiva— va a depender en gran medida de la coordinación social del imaginario colectivo de lo que se supone ser un hombre y lo que se supone ser una mujer. El significado que se le dé a estas concepciones y significados —estereotipos, juicios, prejuicios— en los respectivos imaginarios va a condicionar la actuación del poder identitario, pues de forma consciente o inconsciente, los estereotipos que se adjudiquen al hombre y la mujer serán tomados como veraces.

Siguiendo esta línea argumentativa, el poder identitario opera en conjunción con otras formas de poder social, en donde los códigos de conducta prácticos y discursivos son asimétricos con relación a otros grupos (Fricker, 2017). Una de las afectaciones que puede traer el poder identitario es el tipo de intercambio discursivo que se transmite de un hablante a un oyente. Es decir, a la **credibilidad** que se da en el **intercambio testimonial**.

De esta forma, “la credibilidad opera como un mecanismo que funciona a partir del uso de estereotipos sociales que pueden resultar *correctos o engañosos*” (pág. 39-40). Es decir, el oyente hace un juicio o prejuicio, restando o suprimiendo la credibilidad del hablante que pertenece a otro grupo. A partir de los aspectos en común (o no) que el oyente recabe del “otro”, se le sumará o restará credibilidad dentro del intercambio testimonial.

A esta (dis) función epistémica Fricker (2017) la denomina **injusticia testimonial**, la cual se bifurca en: **exceso de credibilidad y déficit de credibilidad** (p. 41). El primer concepto se refiere a los símbolos, identidad y estereotipos que el oyente considera que tiene con el/la hablante, lo que permitirá que exista credibilidad y el segundo se refiere a la escasez de significados en común.

Estos dos conceptos adquieren relevancia dentro del intercambio testimonial para sustentar que los prejuicios que tienen los individuos tienen una carga

(positiva/negativa) que condiciona la credibilidad que le dan a las personas (otros). En este sentido, el oyente determinará a través de sus propios significados sociales la carga social que el hablante posea a partir de los elementos que le parezcan veraces.

Por tanto, la credibilidad es un factor que está condicionado por una serie de prácticas, símbolos, (pre) juicios y estereotipos que se reproducen de forma casi automática. De forma consciente o inconsciente, los individuos reproducen situaciones a partir de lo que han aprendido en el mundo simbólico-social. Estas prácticas pueden encontrarse tanto en el ámbito público como en el privado, pues la aceptación social legitima y da sustento a su reproducción como parte de la dinámica social que da identidad y pertenencia a un grupo. Pero, incluso cuando el hablante muestre las pruebas pertinentes para obtener credibilidad, el oyente puede desestimar sus argumentos si los prejuicios, símbolos y estereotipos no parecen veraces ante el velo social del oyente.

De esta forma, el concepto de estereotipo social de Montesinos se relaciona directamente con lo que Fricker (2017) escribe cuando sostiene que “los oyentes se enfrentan cara a cara con los hablantes para evaluar la probabilidad de lo que ha dicho un hablante sea cierto. Los oyentes determinarán si la credibilidad del hablante refleja alguna clase de generalización social, si pertenecen al mismo grupo social y si los estereotipos que usan son fiables” (p. 40).

Para Miranda Fricker (2017), los estereotipos de los grupos históricamente desfavorecidos, “como las mujeres, los negros o la clase trabajadora emiten rasgos de: exceso de emotividad, falta de lógica, inferior inteligencia, inferioridad evolutiva, falta de educación, falta de determinación moral, etc.” (p. 65). Lo negativo de estos estereotipos es que en la medida que la asociación con los grupos es falsa (por no compartir elementos identitarios) el estereotipo encarna una generalización no fiable acerca del grupo en cuestión.

Cuando los estereotipos subsisten junto a las creencias, los juicios se moldean con más rapidez, pues la auto conciencia no está alerta para corregir los estereotipos que son parte de la imaginación social colectiva, en donde que la mayoría de las

veces no se cuestiona. Es en esta atmosfera social donde los oyentes deben confrontar a sus interlocutores y los estereotipos que se encuentran mancillados en su imaginario colectivo. De este modo, sí los elementos de credibilidad no son afines a los del oyente, esta diferencia puede afectar la credibilidad del hablante y deslegitimar lo que dice (Fricker, 2017).

Cuando se habla de violencia y tratos discriminatorios se hace referencia a un conjunto de prácticas sociales y acciones que, sobre la base de la asignación de atributos estereotipados tienen como consecuencia restringir o anular la capacidad de las personas para gozar plenamente de sus derechos (Nerio, 2019). De esta forma, las prácticas que están mediadas por estereotipos no sólo es la omisión, el hostigamiento o el maltrato a las personas, también es el establecimiento de distinciones jurídicas. En tanto estas prácticas estereotipadas sean reconocidas y reproducidas dentro de las instituciones, la discriminación se hará visible como parte inconsciente o consciente de diferentes formas.

De esta forma, el poder identitario, la credibilidad, la injusticia testimonial y los estereotipos van a condicionar la forma en la que el oyente se dirige y actúa con el hablante. Aquí, la interacción cara a cara es uno de los factores que determinan las acciones de los oyentes, pero también, lo es el espacio en el que se desenvuelven. Los estereotipos negativos que se encuentran encarnados en el imaginario social suelen estar conectados de forma sistémica con otros tipos de injusticias.

John Dewey (1927) sostenía que “los hechos condicionan la actividad humana a la vez que la actividad humana condiciona los hechos” (p. 14), paralelamente a la injusticia testimonial y falta de credibilidad causadas por las prácticas sistemáticas de estereotipos y prejuicios negativos de un grupo frente a otro se conjugan como consecuencias negativas de estas prácticas otros elementos como la discriminación y falta de acceso a derechos.

Hasta aquí se ha explicado que el imaginario colectivo incide de manera directa en la identidad de los individuos y que determina su sentido de pertenencia. En este contexto, la condición primaria de entendimiento mutuo va a recaer en los símbolos,

significados y estereotipos que se mantengan en común dentro de un grupo y que, van a ser determinantes en el trato diferenciado que se les otorgue a otros grupos.

Sin embargo, esta comunidad de imaginarios compartidos no se reduce al sentido de pertenencia por condicionantes sexuales. Vivir en sociedad exige que existan espacios con cierta neutralidad que ampare los derechos de todos los individuos y que las personas tengan la facultad de controlar o evitar consecuencias que atenten contra la integridad de otros grupos.

Dar luz a la relación de poder y subordinación que ejercen los hombres frente a las mujeres no es un tema que se queda como un elemento privado en donde la transacción se queda entre la víctima y victimario, se sostiene en el ámbito público como un problema de amplitud y frecuencia (Dewey, 1927) que se magnifica en el control y prohibición a oportunidades y derechos.

Institucionalmente la subordinación que ejerce un grupo frente a otro en un estado democrático no se equilibra con la normativa que favorece la igualdad y equidad, esto quiere decir que si uno de esos principios se rompe por prácticas en donde las acciones se encaminan a prácticas en donde se diferencia el trato y el acceso a derechos por cuestiones sexuales se puede caer en situaciones discriminatorias en donde un grupo se puede ver más favorecido que otro.

Comprender la disfunción epistémica que se produce a través de pactos masculinos, identidades sexuales que subordinan, estereotipos que clasifican y desestiman la credibilidad de las mujeres, tienen un alcance estructural que apunta a la no satisfacción de los mínimos de bienestar que el Estado debe garantizar. En este caso, las mujeres son un grupo que depende de acciones normativas estatales para que el arrastre cultural (negativo) sobre los sexos no determine su situación.

2. 2. De la injusticia y discriminación, al principio de igualdad, justicia y acceso a los derechos de las mujeres.

Los derechos humanos de las mujeres han ido encaminándose a la protección y la prevención de la violencia dirigida hacia las mismas por motivos de género mediante el principio de no discriminación. La configuración de los derechos de las mujeres a

vivir una vida libre de violencia integra posiciones normativas que derivan de un conjunto de obligaciones para erradicar la vinculación entre la violencia y la discriminación.

El despliegue de formas específicas de violencia causa inconvenientes en todos los planos sociales. Sin embargo, una práctica sistemática que ha sido visibilizada es la violencia que se ejerce en instituciones de impartición de justicia hacia mujeres que se encuentran en una situación de vulnerabilidad. Explicar cada una de las variables como la violencia, discriminación, justicia social y derechos nos dará cuenta de la vinculación de género con la discriminación, cuyo efecto es la violencia institucional y la vulneración de derechos de las mujeres.

Como se explicó en el capítulo anterior, las violencias se manifiestan de múltiples formas las cuales tienen impacto en el libre desarrollo de las mujeres y provoca que las mismas no accedan a derechos fundamentales. La violencia no solo provoca prácticas discriminatorias, también frena la emancipación de las mujeres al impedir el goce de sus derechos, además; estas situaciones rompen con el principio de igualdad lo cual conlleva a actos injustos. En suma, la profundización de las desigualdades llevará inevitablemente a la injusticia.

2. 2. 1. Justicia social, acceso al principio de igualdad y derechos de las mujeres.

Para poder explicar la composición de los conceptos de acceso, derechos y justicia, retomó el cuestionamiento que Rawls hace (2002) para explicar la relación causal de éstos. Este autor se pregunta: ¿qué principios de justicia son los más apropiados para definir los derechos y libertades básicos y para regular las desigualdades sociales y políticas en las perspectivas de las y los ciudadanos? (p. 72). Para este autor, regular estas desigualdades implica apelar a convicciones razonadas sobre derechos, libertades, el valor igualitario de las libertades políticas y sobre la igualdad equitativa de oportunidades.

Dicha regulación de derechos y justicia deben —para mayor efecto— estar garantizados por una constitución, en donde ésta dote de valor equitativo las libertades políticas y asegure que sus ciudadanos tengan la oportunidad de influir y

alcanzar posiciones de autoridad, independientemente de su clase económica y social.

Para asegurar derechos, es necesario llegar a acuerdos consensuados acerca de lo que es justo o injusto, pues ello es necesario para elaborar planes que sean eficientes con el objetivo de generar acuerdos mutuamente beneficiosos (Rawls, 2002). Así, el papel distintivo de los principios de la *justicia* es el de especificar no solo los derechos y deberes básicos, sino determinar la eficiencia, coordinación y estabilidad de tales. Siguiendo el argumento de Rawls (2002), no solo las instituciones, leyes o sistemas sociales pueden ser justos o injustos, las acciones particulares de grupos y personas —incluyendo decisiones, juicios e imputaciones— también pueden ser injustas.

Sin embargo, la construcción de instituciones para asegurar el acceso a derechos y la protección normativa no están exentas de generar fracturas que no permiten que tal distribución beneficie a todos los ciudadanos de una sociedad. Puesto que, dentro de las estructuras existen diferentes posiciones sociales bajo el entendido de que los individuos nacen en diferentes estratos sociales, diversifica las expectativas de vida en tanto sus circunstancias económicas y sociales. Lo que puede llevar a que algunas instituciones de la sociedad favorezcan ciertas posiciones frente a otras.

Esta situación va a propiciar la base de desigualdades profundas, pues el hecho de nacer con posiciones sociales, políticas, culturales y económicas distintas afectará las oportunidades iniciales de vida, condicionando la distribución equitativa de derechos y libertades. Es precisamente en este marco de desigualdades donde se debe aplicar en primera instancia el principio de justicia social, pues dentro de las interacciones sociales es en donde la justicia va a depender directamente de cómo se asignan los derechos y deberes fundamentales y con ello, el acceso a oportunidades económicas y condiciones sociales.

Para la selección adecuada de instituciones que procuren tales exigencias, retomo la propuesta de Sen (2011) quien apela al “**principio de diferencia**” como instrumento analítico que reúna los diferentes arreglos institucionales con las

normas de conducta media de la sociedad. Esto es, para que las diferencias sean respetadas es requisito la participación política para que pueda influir en la conformación de las instituciones (Rawls, 2002).

Toda teoría de la justicia debe reconocer voces que puedan ampliar el abanico de los asuntos públicos y sociales como elementos de cambio, reforma o adición a legislaciones o alternativas que favorezcan los derechos y el acceso a la justicia de la sociedad en su conjunto. Ante este panorama, es necesario que exista una conexión básica entre el razonamiento público por una parte y las exigencias de las decisiones sociales participativas por otra, para hacer más efectiva la democracia y articular las exigencias de la elección social con equidad y libertad (Sen, 2011).

Pero ¿Qué pasa cuando los ciudadanos no son libres de elegir porque se les han restado derechos por la posición social, económica, raza y sexo en la que nació?, un claro ejemplo de la imposición por posición sexual y social son las mujeres, quienes han estado sometidas a la imposición no sólo de una persona, sino también de las mismas estructuras que no han favorecido el acceso a oportunidades, derechos y por tanto a justicia.

Ante este escenario es preciso apelar al derecho humano más allá de pronunciamientos normativos. Amartya Sen (2011) sugiere que los “derechos humanos indican y exigen el reconocimiento de imperativos que tienen que hacerse para la realización de libertades que se erigen a través de los derechos” (p. 281). Para dar reconocimiento a los derechos humanos es preciso saber el contenido y viabilidad de estos con el fin de promover y proteger ciertas libertades.

La importancia de un pronunciamiento ético en forma de derecho humano va a radicar en la base de la participación social pues tal puede emerger de la interacción de personas, instituciones y pronunciamientos sociales. Así, la relevancia de estas articulaciones va a instar a modificar o cambiar legislaciones que no se apoyan precisamente en lo que ya está legalmente establecido, sino en las necesidades de las transformaciones que se gestan en las estructuras sociales.

Progresivamente se han ido reconociendo derechos específicos a ciertos grupos sociales que históricamente habían enfrentado discriminación y exclusión, y se

establecieron obligaciones para que los Estados garantizaran su cumplimiento efectivo. Uno de esos grupos que han sido catalogados como excluidos en cuanto a libertades y derechos humanos, son las mujeres.

El trato diferenciado que reciben mujeres y hombres marca las desigualdades sociales y culturales entre lo femenino y lo masculino ya que mediante la transmisión de patrones de comportamiento, valores y estereotipos, se les prepara para ejercer los roles que la sociedad espera en los ámbitos asignados a cada persona de acuerdo con su sexo: el ámbito privado como femenino y el ámbito público como masculino.

En este sentido, la diferencia sexual no explica ni justifica la desigualdad social existente entre hombres y mujeres, sino que son los procesos de socialización los que han dado origen a la idea de la superioridad de lo masculino sobre lo femenino (Nerio, 2019). Así, el análisis sobre los derechos permite reflexionar sobre las diferencias entre mujeres y hombres, y analizar los obstáculos que enfrentan las mujeres para ejercer sus derechos y acceder a oportunidades.

Si bien se han generado medidas asertivas para disminuir la brecha que separa a hombres de mujeres, aún siguen siendo objeto de discriminación en donde la opresión está presente en las normas, en los hábitos y en las prácticas de la sociedad, donde las reglas sociales pueden convertirse en una estructura restrictiva de fuerzas y barreras que inmovilizan y reducen a un grupo concreto (Young, 1990).

En el caso de las mujeres mexicanas, esta (in) justicia está determinada por el carácter cultural que ha salido del ámbito privado para ser explotado en el ámbito público. De esta forma, la dimensión que implica el desarrollo de derechos y facultades no está del todo disponible para las mujeres, contrario a ello, está legitimada para tolerar el estancamiento a través de la diferencia (Nerio, 2019).

2. 2. 2. Discriminación y violencia por razón de género.

La sociología afirma que hasta las prácticas más irracionales tienen sentido para los individuos, pues obedecen a lógicas situadas que se entienden desde el punto de vista de los actores sociales que las ejecutan. Identificar ese núcleo de sentido

colectivo de ideas socialmente compartidas puede dar paso al análisis de estos actores y sus prácticas. Comprender la discriminación y la violencia estructural en contra de las mujeres, podrá darme herramientas para desentrañar por qué con todo y las transformaciones¹⁴ que están emergiendo actualmente, algunos hombres, mujeres e instituciones se resisten al cambio por un modelo más justo para las mujeres.

El grado de naturalización con el que las mujeres viven la violencia es un comportamiento que sucede con “normalidad”. La dificultad que implica erradicar la discriminación y la violencia contra la mujer es un asunto que necesita ser digerible en primera instancia por las mujeres mismas. Puesto que, cuando en las encuestas les preguntan “si sufren o han sufrido de algún tipo de violencia, su respuesta es negativa, pero cuando se cambian los términos nombrando los diferentes tipos de violencia que se pueden ejercer contra ellas el universo de la violencia se duplica o triplica” (Segato. 2003: p. 3).

Desde diferentes espacios e instituciones sociales, la violencia sobre las mujeres esta implícitamente naturalizada, pues existe la creencia en sociedades como la nuestra de que “las víctimas son víctimas porque se dejan y lo toleran y añaden a esto, que la realidad —social e institucional— a la que se enfrentan las mujeres cuando se trata de violencia, radica en “acusar a la mujer de su condición de víctima y con esa acusación deja de ser víctima para convertirse en culpable” (Capitolina Díaz y Sandra Dema, 2015; p. 75).

La señalización de culpa que se hace a las mujeres tiene sus causas en el significado que los hombres otorgan a la violencia. Como se mencionó anteriormente, los estereotipos juegan un papel muy importante en el intercambio testimonial para dar credibilidad a las mujeres. La construcción primaria que los varones hacen frente a las mujeres depende directamente de lo que entienden y

¹⁴ Con “transformaciones” me refiero a la inclusión de la perspectiva de género, paridad de género y la presencia de las mujeres como sujetas políticas.

han experimentado social y culturalmente, lo cual no puede comprenderse desde el lugar de las mujeres.

En este sentido, la construcción de una categoría como la violencia basada en actividades sociales consiste en asociar situaciones particulares con generales. Como sostiene Paola Díaz (2018) “una experiencia pública basada en una experiencia vivida alcanza ciertos grados de generalidad” (p. 417), sin embargo; la generalidad esta sesgada en la medida en la que responde a una situación de un grupo en particular sin puntualizar en las diferencias que viven otros grupos ante el mismo escenario social.

La **violencia** contra la mujer es una categoría que se desingulariza y crea sesgos en su trato. En este sentido, Ma. Ángeles Barrére (2008) sostiene que la **violencia de género** es una expresión que designa un concepto político con el que se quiere afirmar que las mujeres son en la sociedad objeto de una violencia específica con un significado específico al cual se le otorga un marco interpretativo que depende del imaginario colectivo que se tenga entre los grupos de una sociedad.

La violencia se puede traducir en términos de dominación, pero también de discriminación. Catalogar la violencia contra las mujeres como discriminación fue abordado en la Cuarta Conferencia Mundial celebrada en Beijing (1994) en términos de “violencia de género específica”, la cual explica a la violencia de género específica como parte de la discriminación a los derechos humanos universales (Añón, 2021).

María José Añón (2021), sostiene que el concepto de **discriminación** ha sido interpretado desde diferentes enfoques dentro de la cultura jurídica. En primer lugar, señala que el derecho antidiscriminatorio tradicional considera como discriminación “la exclusión de las mujeres de determinados ámbitos o derechos como una ruptura del principio de igualdad de trato o como una falta de acceso a recursos y oportunidades” (p. 629).

Sin embargo, esta postura atiende la forma normativa tradicional que analiza las situaciones en términos interpersonales en atención al principio de igualdad de trato

para juzgar solo sí el trato es diferente e injusto. Lo cual resulta insuficiente para comprender la idea de discriminación en el caso de la violencia basada en el género.

En este tenor, el principio de igualdad como norma requiere de la protección de las diferencias comenzando con la diferencia de género. Luigi Ferrajoli (2020) propone cuatro modelos de las diferencias en el marco jurídico:

1. “El modelo de la indiferencia jurídica: en el cual las diferencias son ignoradas, tienen una intervención mínima del derecho y en donde la mujer es tratada de forma esencialista.
2. La diferenciación jurídica de las diferencias: se expresa mediante la valorización de algunas diferencias y en la desvalorización de otras, por tanto, existe cierto grado de jerarquización de diferencias (sexo, clase, etnia)
3. Homologación jurídica de las diferencias: en este modelo todas son ignoradas y desvalorizadas en nombre de la igualdad, en donde no se cristaliza ninguna diferencia. La diferencia femenina no es discriminada, es desconocida, ignorada y disfrazada.
4. Igual valorización jurídica de las diferencias: en este modelo se garantiza el libre desarrollo de ellas y se realiza a partir del respeto de estas” (p. 271-272).

Estos modelos definen desde el carácter jurídico cómo es que las diferencias pueden ser tratadas, lejos de ser una definición conceptual son pautas que se pueden considerar cuando se habla de instituciones de impartición de justicia. En este mismo sentido, el autor sostiene que la igualdad no es un hecho, es un valor y como valor normativo debe ser garantizado por parte del Estado.

En casos donde no se garantice dicho valor normativo se cae en la discriminación. En el caso de las mujeres se recae en el tratamiento de estas como categorías unitarias en donde no se ponen de manifiesto las diferencias. En tanto, no es posible

una mejora en las condiciones sociales de las mujeres sin un cambio estructural (Young, 1991).

En este sentido, tomar la definición de *discriminación* desde la cultura jurídica tradicional, escribe Bodelón (2010) “sería tomar un concepto que individualiza el problema y lo convierte en un problema de las personas excluidas dentro de situaciones individuales y no como el ejemplo del fracaso de la ciudadanía y de la existencia de opresiones no abordadas” (p. 89). Como la opresión religiosa, opresión familiar, opresión académica y la opresión normativa cultural como la oblación parcial o la infibulación¹⁵.

El concepto de discriminación sobre el que insiste la teoría feminista sostiene que la igualdad no es solo una cuestión de derechos, sino también de estructuras y relaciones de poder (Bodelón, 2010). De esta forma, la estructura de dominio-subordinación son categorías que pueden ser útiles para identificar el tipo de desigualdades y actos discriminatorios que impiden el ejercicio de derechos y las causas de las violencias perpetradas en contra de la mujer.

Encarna Bodelón (2010), sostiene que uno de los principios de la desigualdad que enfrentan las mujeres es la dominación. Las relaciones de poder asimétricas contribuyen a ampliar las brechas que separan a hombres de mujeres en términos de desigualdad. En principio la dominación es causa de desigualdades que se pueden observar en el ámbito público con la asimetría salarial, cargos públicos,

¹⁵ Beatriz Rodríguez (2005), explica que una de tantas violencias que padecen las mujeres de África, Medio Oriente, Indonesia y Malasia son mutilaciones genitales que se siguen practicando bajo el argumento cultural de que «*los seres humanos siempre han modificado su cuerpo (...) lo que es mutilación a los ojos de unos, bien podría ser embellecimiento para otros*» (p. 28). No obstante, la religión y la normativa cultura enraíza esta práctica en la eliminación de deseos del propio sexo de la mujer, para que no logre ningún tipo de satisfacción por medio de su cuerpo. En este sentido, «La oblación parcial es un tipo de ritual que consiste en la mutilación genital femenina, que es cortar el clítoris y el tejido circundante. El segundo es la extirpación total del clítoris y las ninfas (labios menores de la vulva), erosionando la superficie de los labios mayores que se cosen, recubriendo la uretra y ocluyendo la mayor parte de la abertura vaginal» (p.29).

toma de decisiones, etc., y en el ámbito privado en el cuidado del hogar, hijos, quehaceres, etc.

En consecuencia, las prácticas discriminatorias son aquellas formas de pensar y actuar que niegan el principio de las diferencias entre las personas, asignándoles estereotipos negativos sobre la base de distintos argumentos: color de piel, situación socioeconómica, identidad sexual y/o de género, raza, etc.). Sobre esta base se hace posible la negación de derechos a las personas y es factible ejercer distintas formas de violencias que van desde el maltrato físico, la violencia simbólica y la violencia discursiva (Armida, et al. 2015).

Los escenarios de discriminación a los que nos enfrentamos las mujeres son espacios en donde tenemos que transitar día a día. Estos espacios son en su mayoría instituciones que nos validan o invalidan. En estos casos, es frecuente que las mujeres nos encontremos con diferentes tipos de violencia que transitan de lo cultural a lo institucional ya sea de forma directa o indirecta, lo cual es un problema en términos de ciudadanía pues estas prácticas vulneran y promueven un trato desigual entre hombres y mujeres.

La relación entre ciudadanía y derechos se puntualiza una vez que se entiende que la ciudadanía es la “membresía pasiva y activa de individuos en un Estado-nación con ciertos derechos universales y obligaciones a nivel de igualdad” (Janoski, 1998; p. 8). Al ser miembros de un Estado, éste tiene la obligación de asegurar derechos en términos de igualdad a sus ciudadanos, con la premisa prioritaria de eliminar actos desiguales y discriminatorios.

La forma en la que el Estado puede garantizar dichos derechos es por medio de sus instituciones, las cuales en consonancia con la norma deben controlar y evitar cualquier acto que atente contra los derechos de los ciudadanos. En caso de no proveer garantías de seguridad para las y los individuos pueden caer en los mismos actos discriminatorios, desiguales y violentos los cuales se pretende erradicar.

La adscripción a un Estado debe dar elementos de garantía y salvaguardia a los ciudadanos, al mismo tiempo que debe brindar protección y acceso a oportunidades, libertades y acceso a derechos. Las instituciones por su parte, al ser

extensión del Estado están facultadas para proveer todo lo necesario para que las y los ciudadanos informen de forma entendible los derechos a los que son sujetas y sujetos.

Cuando los estereotipos, significados y prejuicios negativos no figuran en el reconocimiento de uno o más derechos por parte de las instituciones, la labor institucional adquiere una postura contradictoria frente a las garantías de la dignidad humana en condiciones de igualdad. En tanto que los procesos de las instituciones, así como las y los SP actúen con igualdad relativa, los derechos a los que tienen derecho las y los ciudadanos se verán opacados e inaccesibles lo cual llevará a situaciones de violencia institucional.

2. 2. 3. Violencia institucional por razón de género en contra de las mujeres.

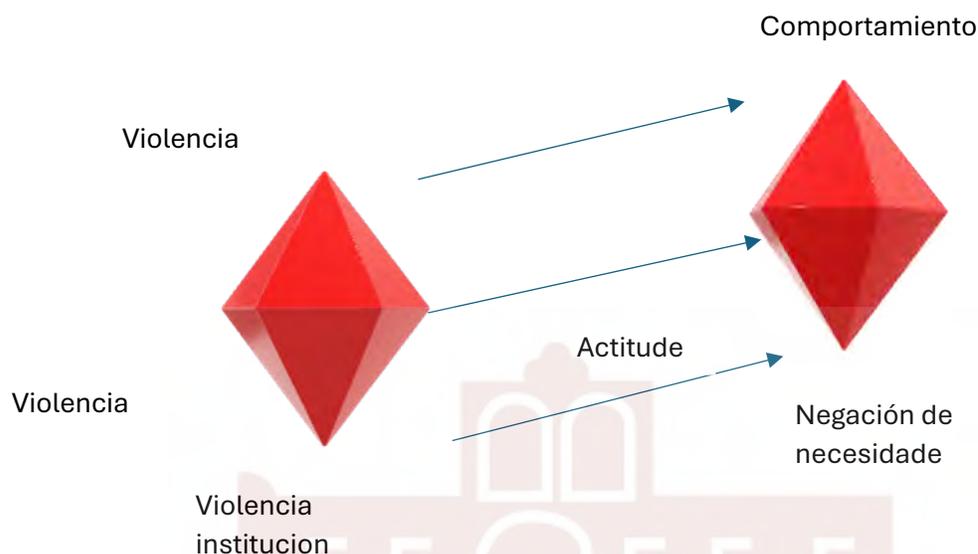
Hablar de violencia institucional nos remite a tomar en cuenta la variable cultural. Ésta última es un factor que determina y condiciona la relación que existe entre la violencia, la cultura y las instituciones. En este sentido, entenderemos el concepto de **violencia cultural** como:

“la esfera simbólica de nuestra existencia materializada en la religión, la ideología, el lenguaje, la ciencia empírica y las ciencias formales que pueden ser utilizadas para justificar o legitimar la violencia, tanto en su forma estructural como de forma directa” (Barrientos, 2015; p. 5).

Dentro de este contexto, se puede inferir que en el mundo real existen culturas que poseen aspectos culturales tan violentos y diversos en todo el espectro cultural que se puede hablar de una *“cultura de la violencia más que de una violencia cultural”* (Alzate, S/A; p. 41). Johan Galtung (2003), analiza la relación entre violencia cultural y violencia estructural o institucional mediante un modelo el cual enfatiza el papel

de la actitud y el comportamiento en una situación de conflicto que, al negar necesidades y derechos, incurre en la violencia institucional.

Figura 3. Modelo de Galtung



*Modelo de Galtung basado en los valores articulados entre actores conscientes que planifican actitudes y comportamientos en situaciones de violencia que se materializa en las estructuras sociales. (Galtung, 2003).

El modelo de Galtung explica la relación entre violencia cultural y violencia estructural que se efectúa por medio del cruce de actitudes y comportamientos que tienen como consecuencia la negación de necesidades y derechos. Para este autor, las actitudes de violencia ocurren cuando se presentan dos aspectos: el *cognitivo* y el *emotivo*. Es decir, el aspecto cognitivo se construye sobre las actitudes que llevan a la polarización y facilidad de adoptar comportamientos de violencia a partir de los valores culturales que se aprenden en las diferentes instituciones en las que los individuos se insertan —familia, escuela, trabajo, etc.— (Galtung, 2003).

Por otro lado, el aspecto emotivo tiene que ver con rasgos identitarios con los que el acto se desenvuelve en el mundo social. Estos rasgos están relacionados con las formas en las que creen que se debe resolver o no una situación. Es decir, los actores clasifican la importancia del problema a resolver sumando o restando importancia al hecho mismo a partir de la experiencia vivida por el actor. En este

campo, los actores toman en consideración lo que para ellos es importante resolver o simplemente dejarlo pasar porque no es un tema que requiera de su atención.

En términos generales, Pedro Barrientos (2015) sostiene que: “**habrá violencia institucional** en tanto y en cuanto en las relaciones intrapersonales e intergrupales exista un determinado grado de tensión y conflictos de poder” (p. 7). Es decir, las personas se enfrentan a la violencia institucional cuando se identifica cuáles y cuántas son aquellas necesidades insatisfechas como el acceso y derechos a los servicios que las instituciones y sus agentes prestan.

Por otro lado, Jimena Armida (2015) define **violencia institucional** como:

“un conjunto de situaciones que, ejercidas desde instituciones públicas, por medio de sus funcionarios/as tiene como consecuencia la vulneración y violación de derechos de las personas. Este tipo de prácticas no pueden ser pensadas como transgresiones individuales, sino que se deben pensar como prácticas que de forma sistemática están en el accionar público” (p. 39).

Sin embargo, para Pedro Barrientos (2015) la violencia institucional no solamente se materializa en contextos de restricción de autonomía y libertad porque eso implicaría acotar la tipificación de violación de derechos humanos que se vulneran. Para este autor la violencia institucional:

“no solo es ejercida por personas que conforman parte de la administración pública, sino por todo aquel funcionario o autoridad a cargo que forme parte integrante de cualquier ámbito en el que el Estado desarrolla sus funciones, por sí o a través de terceras personas...no solo es posible por la omisión de las instituciones, sino que se puede sostener que también el Estado vulnera los derechos humanos a través de la omisión” (p. 16).

Para fines de esta tesis, me centraré en el marco del servicio público ejercido por las y los SP mediante los cuales el Estado protege y da garantía a la satisfacción de una necesidad con relación a la atención de la violencia por razón de género. En este contexto, lo que se quiere determinar es si las y los SP tienen los mecanismos institucionales, profesionales y éticos para satisfacer una necesidad individual

desde lo institucional y de no ser así, encontrar las situaciones y condiciones que pueden implicar o no violencia institucional.

Para ello, es importante hacer un breve recorrido de cómo y en qué medida se encuentra al aparato burocrático dentro de las instituciones de justicia en México tanto en el ámbito profesional, como en lo laboral. Es importante examinar cómo está constituido el sistema burocrático en México y cuáles son las características de atención que se producen. De igual forma se pretende examinar si la cristalización material de las leyes y políticas tiene como antecedente prácticas androcéntricas y cómo es que este escenario trastoca los derechos de las mujeres en situación de violencia cuando se acercan a las instituciones de justicia.

2. 3. ¿Androcentrismo de Estado? Hacia una aproximación del androcentrismo burocrático.

Como se ha visto a lo largo de estas páginas, la discriminación es un elemento que forma parte de la violencia que padecen muchas mujeres. A la par de estas prácticas, la desigualdad se inscribe como una consecuencia que termina por integrar numerosas modalidades de opresiones. Si bien, estas situaciones han sido perpetradas por hombres y mujeres, cabe destacar que no es un hecho aislado con prácticas aisladas.

Desde sus orígenes, el Estado mexicano sostuvo el sistema de creencias, normas y valores desde la lupa masculina que ha dominado gran parte de la sociedad mexicana. Con este sistema, la misoginia adoptó la forma de un “sentido común” que se ve reflejado en el lenguaje, las prácticas sociales y se ha sostenido como parte un orden establecido.

Hablar de androcentrismo de Estado nos condiciona a examinar los antecedentes históricos de la burocracia en México, de sus instituciones y de los agentes que las materializan. En este sentido, es pertinente analizar y describir el impacto de los hombres en el desarrollo del país en tanto depositarios de honor del orden y los adecuados para desempeñar actividades públicas, de dirección y representación en

donde han descartado e ignorado el papel y los aportes de las mujeres (Martíñón, 2022).

Derivado de lo expuesto, ha sido común que las instituciones estén constituidas en su mayoría por hombres. Tampoco que la presidencia de la república haya sido ocupada por hombres¹⁶ y que esta tendencia se repita en las secretarías del Estado, gubernaturas y cargos de alto nivel (Martíñón, 2022). Por lo anterior, en este apartado se intenta explicar que la violencia, discriminación y poco acceso a la justicia han sido tratadas por un Estado que ha estado dominado por un sistema patriarcal.

La constitución de la burocracia en México es un tema complejo y difícil de explicar. La burocracia en México debe comprenderse como un fenómeno histórico que al igual que el Estado posee sus propias condicionantes. El modelo de la burocracia no puede ser aplicable como teoría general a todos los Estados pues la relación entre el Estado y la burocracia se da partir de la correspondencia material con la producción económica y los cambios políticos (Sirvent, 2019).

La burocracia se ha conceptualizado como una “institución social que consta de una serie de relaciones, procesos e instrumentos estructurados en torno a un interés social de importancia” (Tónix, 2022; p. 190). Esta organización de servidores públicos realiza la función de las políticas públicas adaptadas por el Estado que, a su vez, funciona como el agente mediador entre la sociedad civil y el gobierno.

En tanto su función es primordial para la ejecución de proyectos y políticas, lo es también para la recepción de demandas específicas por parte de la sociedad. Sin embargo, una de las críticas que históricamente ha continuado latente son los errores en los que incurren como: la auto designación, nepotismo, compadrazgo, patrimonialismo, falta de orden, profesionalización y disciplina (Oszlak, 2006; Tónix, 2022). En este trabajo no se hará una revisión histórica de la burocracia en el país,

¹⁶ Esta tesis empezó a erigirse desde el 2021. En este entonces quien era presidente de la República era el Lic. Andrés Manuel López Obrador. En las elecciones celebradas en junio del 2024, la participación de la ciudadanía eligió a la primera mujer que tomará cargo como presidenta en septiembre del mismo año, la doctora Claudia Sheinbaum Pardo

pero sí me parece pertinente enfatizar características importantes que fueron la base para la consolidación de la burocracia.

Brindar pocas oportunidades a las mujeres para cargos públicos y de representación es todavía un asunto que no se compara con la situación de los varones, aun cuando la paridad de género exija a las instituciones la misma oportunidad de ocupar cargos públicos a hombres y mujeres por igual¹⁷. Entender el por qué a esta fecha la paridad de género no es aplicable del todo, abre la puerta para entender la construcción sexo-género que se ha gestado en la burocracia nacional.

Para poder explicar el androcentrismo de Estado, es necesario definir lo que se entiende por **androcentrismo** y con ello vincular este concepto con el de Estado. En este sentido androcentrismo se va a entender como: “la visión del mundo y de las cosas, desde el punto de vista teórico y del conocimiento, en la que los hombres son el centro y la medida de todas ellas, ocultando y haciendo invisible todo lo demás, entre ellas las aportaciones y contribuciones de las mujeres en la sociedad, obviando la experiencia femenina” (Sánchez, 2000; p. 46).

En términos de participación ciudadana, esta visión todavía era vigente en 1954 momento en el cual se otorgó el derecho al voto a la población femenina del país. Por otro lado, un componente fundamental para medir el nivel de desarrollo de un país es el acceso y nivel educativo que tiene una población. Otra de las brechas que han disminuido es el acceso a la educación por parte de las mujeres. Si bien esa brecha ha disminuido no se traduce en mejores cargos en el ámbito laboral.

En lo que respecta a la educación primaria, las mujeres superan el ingreso por más del 20%, no obstante, esa cantidad se reduce en el nivel superior (INMUJERES; INEGI, 2020). Por otra parte, las mujeres que se encuentran en el ámbito laboral lo hacen en condiciones desfavorables o de cuidado no remunerado y en el caso de cargos públicos la brecha salarial es del 33% por debajo del ingreso de los hombres (INMUJERES; INEGI, 2020).

¹⁷ El seis de junio de 2019 se reformaron los artículos 2, 4, 35, 41, 52, 56, 94 y 115 de la Constitución mexicana con el propósito de aplicar el principio de paridad de género entre hombres y mujeres en todos los poderes públicos y niveles de gobierno (DOF, 2019).



Con estas cifras se hacen patentes las ventajas de acceso y oportunidades que los hombres siguen teniendo frente a las mujeres. Este escenario se traduce en la conformación de las instituciones, pues a pesar de las reformas que se han hecho sobre la paridad de género no se materializa en mejoras para la condición social, económica y educativa de las mujeres.

En este sentido, cuando las mujeres revelan que el género es un medio de estratificación social que, bajo el discurso de los agentes y sus instituciones se considera superada por los regímenes democráticos; se descubre que las interpretaciones de aspiración “no jerárquica” entre los sexos, sigue profundamente inalterada (MacKinnon, 1989).

Para Manuel Martiñón (2022), la representación del Estado es enteramente androcéntrica y negativa. Para este autor, el papel de los tres poderes: el ejecutivo, legislativo y judicial representan cierta “virtud pasiva”, la cual se refiere a que la creación, formulación legislativa y su aplicación no imponen puntos de vista asequibles en cuestiones que se refieren a la igualdad real entre hombres y mujeres.

Es sobre esta particularidad en donde se pone énfasis y se pretende hacer visible que las instituciones del Estado continúan teniendo cierto grado de dominación masculina. Lo que lleva a pensar que, si el Estado y sus instituciones son androcéntricas, también lo son las prácticas que cargadas de estereotipos sustentados en las creencias de los hombres profundiza el rechazo de la visión femenina.

De esta forma, en el ámbito de las instituciones de impartición de justicia para las mujeres, es más que deseable no sólo que se integren mujeres dentro de cargos públicos. Se debe garantizar la paridad de género con servidoras y servidores que éticamente se comprometan a exaltar las exigencias de la perspectiva de género con la virtud de hacer justiciable el acceso a los derechos de las mujeres.

2. 3. 1. Las instituciones de impartición de justicia y la constitución de sus burocracias (servidores públicos).

Iniciaré este apartado por delimitar los conceptos de institución y burocracia en relación con las instituciones de impartición de justicia. Es necesario considerar la forma en que las instituciones estructuran las interacciones sociales y hasta qué punto se encuentran inmersos las y los SP, ya que las instituciones dependen de las actividades de los individuos, pero no pueden ser reducidas a ellos o viceversa. La manera en la que se pueden cristalizar las leyes es observando a las instituciones a través del comportamiento manifiesto en ellas y de los agentes que las componen.

Geoffrey Hodgson (2011), define a las instituciones como “sistemas de reglas sociales establecidas y extendidas que estructuran las interacciones sociales” (p. 22). Es decir, las instituciones parten de un orden normativo socialmente transmitido que significa la reiteración de reglas que dependen de una cultura desarrollada y de cierto uso de lenguaje, para que los métodos discursivos de los agentes que materializan a las instituciones tengan sentido para la sociedad a la que brindan un servicio público (Hodgson, 2011).

Así, las representaciones mentales de una institución o sus reglas forman parte de tal, dado que una institución puede existir solo si su gente tiene creencias particulares y actitudes relacionadas entre sí (Searle [1995], citado en Hodgson, 2011). En este sentido, las personas no sostienen una regla nada más porque sí, las reglas necesitan ciertos incentivos para que una persona utilice una señalización, por ejemplo: la mayoría de los incentivos funcionan como un acuerdo de intereses mutuos, “si yo acato una regla social mi tránsito es legítimo y por ende puedo negociar beneficios” (Hodgson, 2011; p. 26).

Estos aspectos son de importancia cuando se aborda el caso de las reglas legales. Para que las leyes se conviertan en reglas, tienen que ser costumbres (Hodgson, 2011). Las costumbres en este sentido se consolidan con hábitos y son el material que conforman las instituciones y les ofrece poder de autoridad normativa con una mayor durabilidad (Martíñón, 2022; Hodgson, 2011). Como consecuencia, la razón y la creencia son con frecuencia la racionalización de sentimientos y emociones

fuertemente arraigados que surgen de los hábitos establecidos por comportamientos repetidos.

Siguiendo esta línea, así como las instituciones pueden estructurar, restringir y promover los comportamientos individuales, también tienen el poder de moldear las capacidades y el comportamiento de los agentes de una manera fundamental (Hodgson, 2011). Sin embargo, esto no quiere decir que sólo las instituciones moldean a los individuos. Las instituciones dependen de los individuos para poder existir, dependen de sus interacciones y de sus patrones compartidos de pensamiento que en su calidad de sujetos inmersos en una cultura específica contraen creencias y formas de interpretar la realidad que accionan. De esta forma, “las instituciones son al mismo tiempo estructuras objetivas “allá afuera” y fuentes subjetivas de agenciamiento humano “en la cabeza humana” (Hodgson, 2011; p. 30). Por tanto, las instituciones son las reglas del juego y las organizaciones son los individuos ligados entre sí por un propósito en común.

En este mismo tenor, Ma. Cecilia Güemes y José Hernández (2014) destacan la importancia de la confianza social en las instituciones en dos planos: el gubernamental y el no gubernamental. Analíticamente, la confianza no gubernamental se distingue de la confianza singularizada en el sentido de que la última está constituida por lazos fuertes que se gestan con la familia y amigos y; la confianza institucional se refiere a las instituciones sociales gubernamentales — Congreso, Poder Judicial, policía o el presidente— o no gubernamentales —iglesia, sindicatos, etc.—.

Es de la misma importancia mencionar que dentro de la discusión institucional, existen de manera usual las **instituciones informales** que son descritas como aquellas reglas que gobiernan los comportamientos fuera de los canales oficiales (Güemes & Hernández, 2014). Carles Boix y Daniel Posner (2000), las describen como reglas sociales compartidas que usualmente no están escritas y ejercen poder por fuera de los canales oficiales de sanción, que son de conocimiento público y

tienen la expectativa generalizada de que todos los miembros de la organización institucional las seguirán.

Estas instituciones informales, son conocidas y evidentes para los individuos que conforman las organizaciones sociales adscritos a las instituciones, sin embargo; son difíciles de precisar justamente por esa informalidad. Similar a las reglas de las instituciones formales, estas instituciones descansan en un sistema de sanciones y poder que provee de incentivos a los individuos para que se comporten o no de modos esperados (Güemes & Hernández, 2000).

Dentro del contexto mexicano uno de los indicadores que deja ver la actuación, eficiencia o ineficiencia de la organización burocrática en relación con las instituciones de impartición de justicia es la percepción social que éstas generan. La desconfianza y el escepticismo hacia las instituciones y su burocracia son elementos que se manifiestan en la opinión pública con frecuencia.

La desconfianza en las instituciones de justicia no es la única característica. Existen reglas de comportamiento —autoimpuestas— en donde las reglas formales ocupan solo una reducida proporción como guías de acción cotidiana (Güemes y Hernández, 2014). En consecuencia, las reglas informales suelen ser determinantes para entender el comportamiento de las y los SP.

Las instituciones informales pueden transformarse por medio de tres vías: distribución del poder y de recursos entre actores sociales, cambios en las creencias compartidas y cambios en las experiencias colectivas (Hodgson, 2011). Estas transformaciones parecen estar lejos de la dinámica establecida y aceptada de las instituciones, pero es posible si se pone énfasis en la adecuada profesionalización de las y los SP, así como en la eliminación del patrimonialismo, compadrazgo y clientelismo dentro de las instituciones de justicia en México.

Como se ha venido analizando desde el primer capítulo, en México existen innumerables opciones institucionales y legislativas que son de avanzada. Los marcos legales que se traducen en programas y protocolos para la erradicación de

la violencia de género son vastos para la justiciabilidad de las mujeres y con ello evitar la vulneración del derecho a la justicia.

No obstante, hasta aquí se ha visto que las instituciones así como los actores involucrados en ellas, se deben analizar desde dos enfoques: el normativo-formal y el emotivo-informal. Es decir, las instituciones de impartición de justicia están conformadas de forma multidimensional, donde la práctica está constituida por costumbres y hábitos que se acercan a la creencia, producto de patrones culturales que por lo general se contraponen con la norma.

A partir de lo que se ha expuesto, se ha vislumbrado que las reglas no escritas son las que moldean y permiten que el aparato institucional continúe pero no que funcione. Erigir un cambio institucional tendría que ir acompañado de una serie de transformaciones sociales para que la exigencia de una buena labor por parte de las y los SP, así como de las instituciones provenga de la sociedad.

En este mismo sentido, además de las exigencias de una buena labor por parte de las y los SP, se debe considerar que el sistema de incentivos es precario empezando por los salarios y las condiciones en las que laboran las y los SP. De esta forma, un aspecto que resulta importante a considerar es el lugar que ocupan factores externos en la labor exitosa de las y los servidores públicos.

Se sabe que las instituciones funcionan con capital humano y que esos individuos son los que organizan, sostienen y mantienen el funcionamiento de las instituciones. Sin embargo, existen también una serie de factores exógenos que condicionan la atención y acción de las y los SP. El presupuesto, la infraestructura, la espacialidad y la carga de trabajo son condicionantes que influyen en la eficacia de las instituciones y en gran medida pueden servir como puentes de atención o como barreras que impidan el libre goce de las ciudadanas cuando son víctimas de algún delito. Las mujeres que son víctimas de violencia se enfrentan a diferentes obstáculos como los ya mencionados que en gran medida son resultado de la actuación de los servidores públicos pero también, es necesario analizar las

diferentes barreras institucionales materiales que suman limitaciones graves para el acceso a la justicia.

2. 3. 2. Barreras institucionales materiales para el acceso a la justicia.

El proceso de denuncia que realizan las mujeres que han sido víctimas de algún tipo de violencia, pocas veces llega a un resultado exitoso. Al margen de la actuación de las y los servidores públicos, existen condiciones que pueden favorecer o no el proceso de denuncia de las mujeres. Una de esas barreras es la existencia de recursos limitados. Las falencias de orden económico “repercuten en la infraestructura, prestación de asistencia jurídica, cuotas monetarias por tramitación, proceso rápido de demandas, capacidades de gestión de datos, resolución de demandas, condenas y abandonos” (ONU, 2018: p. 91).

El problema de los recursos limitados se refleja, entre otras cosas, en la ejecución de los programas de apoyo y específicamente en la dotación de personal de las fiscalías y CJM. Myrna Villegas (2017) argumenta que lo anterior determina que las horas de atención se encuentren muy distanciadas en el tiempo lo que sumado a las “escasas atenciones que reciben las víctimas, se traduce en que el trabajo que se pretende hacer pierda efectividad” (p. 73).

Otra barrera particularmente grave que afecta el acceso a la justicia por parte de las mujeres es el carácter espacial. Los Estados no son capaces de establecer instituciones de justicia en todo su territorio, por lo que las mujeres que habitan en zonas rurales, por ejemplo, no tienen cómo acceder a ellas o bien para hacerlo deben trasladarse invirtiendo dinero en ello.

En el ámbito urbano también puede dificultarse acceder a las instituciones, si bien existen un número elevado de las mismas, algunas se encuentran en las periferias urbanas. Aunado a esta situación, a menudo los jueces, fiscales y otros profesionales que trabajan en estas áreas operan sin recursos básicos, infraestructura necesaria y personal de operativo (ONU, 2018).

La Comisión Interamericana (2017), sostiene que los principales obstáculos a los que se enfrentan las instituciones de impartición de justicia son: la sobrecarga de

trabajo, el presupuesto inadecuado, la falta de equipos y recursos humanos necesarios para efectuar investigaciones completas y un proceso legal apropiado, —incluyendo personal especializado en el área de violencia contra las mujeres—. Así, precisa que los “Ministerios Públicos, la policía y los tribunales carecen de los recursos económicos y humanos indispensables para conducir investigaciones efectivas y procesar los casos hasta la etapa de sentencia, cuestión que se convierte crítica en las zonas rurales, marginadas y pobres” (p. 80).

En otro de los informes de la CIDH en 2019 titulado: “*Violencia y discriminación contra mujeres, niñas y adolescentes: Buenas prácticas y desafíos en América Latina y el Caribe*”, se señala que la institucionalidad especializada en materia de protección y acceso a la justicia de mujeres que sufren violencia puede verse desbordada ante la cantidad elevada de denuncias, al tiempo que siguen existiendo lagunas lingüísticas, geográficas, físicas y culturales en grupos con una particular situación de riesgo o exclusión..

Siguiendo esta línea, el estudio “Ya es hora de que me creas” de Amnistía Internacional (2018) —España¹⁸—, ha revelado que la mayor calidad o profesionalidad de la asistencia de las víctimas depende de dónde resida o del tamaño de la localidad. En dicho estudio, se sostiene que la atención no se garantiza por igual en todo el territorio, en zonas rurales o incluso dentro de las capitales. Esto se debe en gran medida a que los protocolos de atención no se conocen por la falta de capacitación y evaluación en el desempeño y actividades de las y los servidores públicos (Amnistía internacional, 2018).

En México, el caso de los protocolos de los cuales se habló en el capítulo anterior tiene el mismo efecto en todas las entidades federativas. Si bien es cierto que los protocolos se deben seguir a nivel institucional, la disposición última de *cómo* y

¹⁸ En este informe, Amnistía Internacional analizó la respuesta de las autoridades y las instituciones españolas, en especial a nivel estatal, ante la violencia sexual sufrida por mujeres y chicas jóvenes. Para su elaboración se utilizaron indicadores estructurales, de proceso y de resultados, los estándares del derecho internacional de los derechos humanos, y los resultados de entrevistas que la organización mantuvo con mujeres «víctimas y supervivientes de violencia sexual, sus familiares, organizaciones no gubernamentales de mujeres y feministas especializadas en la atención a víctimas y supervivientes de violencia sexual, además de organizaciones de infancia y de derechos humanos referentes en la atención a mujeres, adolescentes, niñas y niños, en Madrid, Cataluña, Galicia y Andalucía». (pág. 34).

cuándo llevarlos a cabo, resulta ser una decisión de los servidores públicos más que de una cuestión de recursos o infraestructura (Galicia, 2022) ¹⁹.

Otro de los obstáculos suele ser la corrupción y rutinas que existen en las prácticas cotidianas de las y los SP. Las personas encargadas de procurar justicia ocupan posiciones de influencia y poder en contraste con las víctimas, esto aumenta la resistencia a las intervenciones destinadas a mejorar la transparencia y el funcionamiento eficaz del sistema para el acceso de las mujeres a la justicia (ONU, 2018).

Mas allá de las rutinas opacadas por prácticas no acordes con las normas, legislaciones y protocolos, la profesionalización es importante para que la exigencia de procurar justicia se cumpla. A la par de avanzar en legislaciones de acceso a los derechos de las mujeres, la profesionalización de las y los SP debe ser acorde a las pautas normativas de las instituciones de impartición de justicia enfocadas en la erradicación de la violencia de género. Por lo anterior, resulta importante analizar si las personas encargadas de brindar atención a mujeres víctimas están debidamente profesionalizados a la luz de poder resolver el problema de la violencia en contra de las mujeres.

2. 3. 3. Profesionalización, rutinas y prácticas de las y los servidores públicos.

Uno de los principales retos que enfrentan las instituciones de impartición de justicia en el país, es la eficiencia o deficiencia de las y los SP. Arturo Reyes Adán (2021) sostiene que las instituciones en el país contienen dentro de sí autoridades que conciben y aplican los bienes, servicios y recursos públicos como de su propiedad. A este respecto de bienes auto adquiridos, David Arellano (2003) lo llama **patrimonialismo meritocrático**, el cual tiene como característica ejercer el poder

¹⁹ Galicia, Cinthya, (2022). Impunidad en casos de violencia contra las mujeres. Apuntes realizados durante el curso impartido en línea, febrero 2022. Es importante señalar que se retomó la información del curso con la autorización de la Mtra. Galicia.



político basado en la personalización de lo público y en un intercambio desigual de beneficios individuales.

La representación de servidoras y servidores públicos en México se ha caracterizado por la negociación interna que hacen los grupos políticos en el poder. Dentro de estos acuerdos, el vértice de este sistema de negociaciones era el presidente y a partir de él se daba la definición de las cuotas a las que los grupos podían acceder a los puestos de elección popular (Arellano, 2003). A través de pactos políticos se gestaba la dirección, el aparato administrativo y la burocracia que iba a ser el mediador entre la población general y las élites políticas.

La profesionalización de las y los SP es un tema que ha estado en la agenda política desde 1994 y que se “consolidó” hasta el 2002 con la puesta en marcha de un sistema de rotación en la administración pública. En este sistema, se requería que los cargos de la administración pública fueran puestos de competencia para todos los ciudadanos que contaran con una profesión o carrera y no solo trayectoria política clientelar. A esta iniciativa se le llamó *servicio civil generalizado*, un requerimiento que se incentivó durante el gobierno del expresidente Vicente Fox Quezada (Arellano, 2003).

El Servicio civil generalizado se empleó para que las personas que ocuparan algún cargo público estuvieran profesionalizadas en el ramo en el que iban a desempeñar sus funciones. Este proyecto también se originó para erradicar la instauración de personas en puestos públicos sin haber sido evaluados o por eludir los procesos de selección por tener una “palanca” dentro de algunas instituciones de la función pública (Arellano, 2003).

Ahora bien, estas transformaciones fueron empleadas para profesionalizar a las instituciones lo cual hasta cierto punto fue positivo para la sociedad. Sin embargo, este mecanismo se empleó para obtener mecanismos flexibles que permitieran el despido de empleados de confianza y, por otro lado, el de desarmar los grupos que

permitían un sistema medianamente estable en cargos que servían como enclaves de control político (Reyes, 2021).

Las concesiones políticas que se habían gestado en las instituciones de justicia hasta el 2000, tenían cuadros de servidoras y servidores públicos cuya capacitación administrativa se conformaba a partir de la experiencia que adquirían con el pasar de los años en un mismo puesto (Arellano, 2003). La lógica de un servicio civil era descontinuar a los trabajadores de *base* por medio de reducidas oportunidades para ascender y crear empleos de confianza donde obtener una base fuera prácticamente imposible.

En la práctica, las plazas que quedaban abiertas (por jubilación de empleados) podrían ser concursadas por las y los servidores públicos que quisieran acceder a ellas o subir por “escalafón” para incrementar de nivel y, por ende, de salario. Por otro lado, para las personas que querían ingresar a una institución la selección y reclutamiento se realizaba por *goteo*, es decir, aun cuando las vacantes eran ofertadas para todo ciudadano que cumpliera con los requisitos deseables para el puesto existían designaciones por *dedazo* (Arellano, 2003). En este sentido, de diez vacantes que se ofertan para la administración pública ocho ya están designados por funcionarios de alto nivel que tienen plena libertad de elegir a los directores y éstos a sus subordinados.

Jorge Chávez Presa (2000), realizó un estudio en relación con la capacitación del personal en servidoras y servidores públicos que laboraban como empleados de confianza en el poder judicial. A través de un cuestionario para conocer la situación de las áreas de capacitación encontró que, en el año 2000 las dependencias de este rubro destinaron solo el 0.8% de su presupuesto en capacitación y que cuando la capacitación se otorgaba se limitaba solo a cuestiones relacionadas con el cargo y no con la productividad o eficiencia en las actividades de las instituciones.

Este autor resalta que los cursos o capacitaciones que se brindaban a los empleados era una actividad que había que cumplir formalmente sin importar el verdadero sentido de contar con personal mejor capacitado (Chávez, 2000). En este sentido, la evaluación al desempeño de las y los servidores públicos ha mantenido

una línea unidireccional, jefe-subordinado. Donde la calificación está supeditada a la lealtad del subordinado, disposición de trabajo por más de 12 o 14 horas diarias, respuesta ante emergencias y vínculos políticos con otras dependencias (Arellano, 2003; Chávez, 2000).

Por otro lado, Andrés Raineri (1998) sostiene que la forma en cómo la burocracia ha permanecido a partir de prácticas clientelares y patrimonialistas dentro de las instituciones, “ha producido un fuerte impacto en las personas que han favorecido el desarrollo de creencias, emociones y hábitos de conducta que reflejan la forma en que las personas han vivido y se han explicado a sí mismas sus experiencias en la organización burocrática” (p. 205).

La profesionalización de las y los servidores públicos ha quedado lejos de introducir cuadros administrativos eficaces porque el sistema burocrático sigue manteniendo fuertes lazos de camaradería entre sus filas. “Las personas no cambian de la noche a la mañana solo con el cambio de reglas o incluso con el cambio en los sistemas de incentivos” (Raineri, 1998; p. 205). Tal vez los cambios dentro de este sistema sean una condición necesaria para el buen funcionamiento y buenas prácticas de las instituciones pero no son suficientes.

Ahora bien, ¿qué es necesario para que las personas que laboran como servidoras y servidores públicos realicen de manera efectiva y eficiente su trabajo? Para que una institución funcione adecuadamente y brinde un servicio efectivo a los ciudadanos, se requiere incorporar personas preparadas, descentralización del poder, regular y gestionar sus funciones acompañadas de una continua evaluación de su desempeño por órganos independientes a sus estructuras institucionales (Chávez, 2000).

Pero ¿qué pasa cuando además de otros factores, el problema también son las personas? Existen numerosos ejemplos de servidores públicos que pueden tener acceso a una mejor preparación y capacitación por el alto salario que perciben por sus labores, pero no hacen nada (Chávez, 2000). Las personas adscritas a una

organización burocrática asumen una cultura organizacional²⁰ basada en creencias, emociones y conductas reguladas por procesos de internalización que impactan en su comportamiento y en sus prácticas (Arellano, 2003; Raineri, 1998).

A ello, Raineri (1998) argumenta que el fracaso de las transformaciones organizacionales se da principalmente en la implementación, por falta de apoyo del personal a quien va dirigido tal cambio. Temas como “la falta de motivación, temor, resistencia, luchas de poder, sabotaje, conflicto de intereses, falta de participación, falta de preparación, falta de información, etc.” (p. 206), son citados como causas de fracaso.

El reflejo de la falta de capacitación, formación, así como la falta de conocimiento y pericia se ven con mucha frecuencia en las prácticas de las y los servidores públicos que se insertan dentro de las instituciones de impartición de justicia en el país. Sobre todo, las referidas con resistencia, conflicto de intereses, falta de preparación y luchas de poder (Raineri, 1998).

Vanessa Romero (2022)²¹ argumenta que el escenario en materia de justicia en México comenzó a reformarse en 2017. El punto central era el de dar autonomía a las fiscalías de los estados para que pudieran hacer sus investigaciones y llevar sus procesos con libertad sin la participación del fiscal general. Sin embargo, esta autonomía solo dio poder político a los fiscales en donde lo único en que ha desembocado es en más corrupción e impunidad (Romero, 2022).

Actualmente, la autonomía en las fiscalías de los estados solo ha servido para dificultar la remoción de un fiscal aun cuando no rinda cuentas ni haga realmente su trabajo. En la mayoría de las fiscalías la priorización de las investigaciones es en delitos que no son tan dañinos, esto se debe a que no hay unidades de análisis criminal, ni análisis de tendencias delictivas y el presupuesto que se gasta tanto en

²⁰ Cultura organizacional se entiende aquí “como el producto de un proceso de aprendizaje y cambio permanente que ocurre como consecuencia de la adaptación de la organización a su medio ambiente y a las interacciones que se dan entre sus miembros” (Raineri, 1988; pág. 207).

²¹ Romero, Vanesa (2022). “El feminicidio de Ariadna y el pleito entre fiscalías” [Podcast Tribu Política], Radiocentro, fecha: 23 de julio 2022 https://open.spotify.com/episode/1bQdDBwexnOJHcz72qHuVF?si=QBi-sFPmS6mxVrTlb-Aaw&utm_source=copy-link



recursos como en personal se ocupan de delitos que no son tan importantes (Romero, 2022) y no siempre tratan los delitos que son cometidos en contra de las mujeres.

Por otro lado, la abogada Anayeli Pérez Garrido (2022)²² del Observatorio Ciudadano Nacional del Femicidio, considera que las instituciones de impartición de justicia nunca han sido sólidas. Para ella, los delitos relacionados con la violencia de género no solo presentan deficiencias, sino que tienen el sesgo discriminatorio que desechan en primera instancia los delitos cometidos en razón de género.

La mecánica de las y los servidores públicos atienden y se precipitan a conclusiones que no incluyen la perspectiva de género en sus investigaciones. Esta autora, argumenta que dentro de los casos en los que ha trabajado se encuentra con agresores que usan y detentan favores políticos y económicos que tienen por sus redes y contactos. En consecuencia, estos agresores tienen la facultad de salir libres con el cobijo de las autoridades (Pérez, 2022).

Sin embargo, una de las cuestiones que más inquieta a las abogadas que participan en el Observatorio, es que incluso cuando los agresores no tienen ningún tipo de recurso político o económico, tienen el beneficio y la alianza del patriarcado sin ningún interés de por medio por parte del servidor público. Estos beneficios no solo se proyectan con la empatía del servidor público, sino en beneficios estructurales que les permiten reproducir la violencia en contra de las mujeres.

En este sentido, una de las características que se observa en el comportamiento de la y el SP, es justamente la organización e interacción que como parte de una cultura organizacional se resiste a nuevas formas de pensar (Pérez, 2022). Los valores y las normas de comportamiento de las y los SP son cruciales en su forma de operar porque su actuación influye en actores que forman parte de la burocracia tanto en

²² Pérez, Garrido, Anayeli (2022). “El femicidio de Ariadna y el pleito entre fiscalías” [Podcast Tribu Política], Radiocentro, fecha: 19 de octubre de 2022. https://open.spotify.com/episode/1bQdDBwexnOJHcz72qHuVF?si=QBi-sFPmS6mxVrTlb-Aa-w&utm_source=copy-link



sus prácticas como en sus formas de trabajo e impactan de forma directa en las personas a las que brindan un servicio público.

Entender los valores, normas y reglas formales e informales de las cuales echan mano las y los servidores públicos da cuenta de si son estrategias para sobrevivir a sus cargos sin tomar decisiones que los hagan tomar riesgos. Se analiza si son sus creencias las que se anteponen, legitimando y reproduciendo el pensamiento de que están debidamente capacitados para ese cargo, si creen que lejos de profundizar un problema lo están resolviendo, si evitan conflictos de poder internos en las instituciones, si padecen discriminación y subordinación entre las y los mismos SP o si deciden no ir a contracorriente para evitar problemas en su unidad de trabajo.

En este sentido, para poder explicar la intencionalidad de las acciones prácticas de las y los servidores públicos me parece pertinente retomar los lentes teóricos que autores como Erving Goffman y Arturo Berumen realizan sobre la interacción social que se desarrolla en situaciones y/o escenarios sociales que están cruzados por entramados de significaciones culturales y que condicionan la actuación de los individuos.

En el primer capítulo ya se explicó el deber ser de las y los servidores públicos, así como su relación normativa con legislaciones y protocolos que deben acatar. En los primeros apartados de este capítulo se desarrolló la visión teórica desde diferentes perspectivas feministas con relación al intercambio testimonial, injusticia testimonial, discriminación y los estereotipos que forman parte del esquema de creencias de las y los SP.

Por otro lado, se explicó la participación del Estado y la consolidación de la burocracia androcéntrica, así como las diferentes formas organizacionales en las que transita la cotidianidad institucional de las y los SP, las variables socioculturales que dotan al contexto en el que se desenvuelven y condicionan de manera directa o indirecta su actuación.

En este apartado retomó los lentes teóricos en los cuales apoyé una parte importante de mi metodología. Pues, creo que la atención de las y los SP en relación

con las mujeres que buscan sus servicios se da en el marco de un análisis microsocioal. Parto de un análisis microsocioal porque tanto el tiempo como los recursos no me permiten realizar un estudio macrosocioal. De esta forma, tomo la unicidad que marca el proceso de una denuncia dentro marco normativo y legislativo de confidencialidad donde los únicos que participan en ella son las y los SP y las usuarias.

En este sentido, aunque el proceso de denuncia integre a diversos individuos su actuación y atención se brinda de manera individual, con prácticas, pautas y situaciones individuales para integrar un todo. Son en estas situaciones y espacios micro las que me interesan. Y es mediante estas teorías como desarrollé la metodología y el análisis de los resultados en los siguientes dos capítulos respectivamente.

2. 4. La relación comunicativa *cara a cara* en la interacción social y la ética del discurso jurídico.

Una de las características propias de los estudios microsocioales es el análisis de los flujos en la comunicación cara a cara. El cómo nos damos a entender por medio del habla es un recurso que no solo expone los puntos de vista de los hablantes, sino que aporta sentido a la interacción entre dos o más personas. Analizar el orden de la interacción verbal y no verbal, va a depender en gran medida del espacio social en donde se desenvuelve una situación social.

Las personas interactúan con múltiples personas en diferentes situaciones sociales, aquí es importante analizar cómo esa interacción influye en individuos y en espacios concretos. Así, una de las características que más se toma en cuenta en un proceso de denuncia es el testimonio de las hablantes para dar validez y credibilidad a sus afirmaciones, pero también, para calificar la voz de las usuarias a partir de su presencia, de sus gestos, de su vestimenta, de su forma de hablar y de su proximidad o alejamiento de los significados culturales de los cuales parten tanto la/el servidor público como la usuaria que inicia un proceso de denuncia.

La forma en la que califiquen o descalifiquen a las usuarias va a depender en gran medida del sistema de creencias que la o el SP considere adecuado. Los símbolos

y estereotipos que tengan internalizados podrán conducir o no la forma en la que las y los SP actúen y atiendan la situación. La meta lingüística de los individuos es que la información que se transmite pueda crear puentes de negociación para alcanzar un fin específico.

Lo anterior se relaciona con lo que Fernandez-Montesinos (2016) sostiene sobre los estereotipos sociales que se insertan en el sistema de creencias de un grupo frente a otro, lo cual determina el nivel de credibilidad (Fricker, 2017) que las y los SP tengan entre ellas y ellos, así como con las usuarias con las que interactúan. Sin embargo, el sistema de creencias no solo determina los estereotipos que un grupo tiene o no frente a otro, también establece pactos entre los miembros de un grupo como Celia Amorós (1990) lo argumenta, es mediante el pacto patriarcal y el poder identitario por los cuales se generan prácticas de subordinación, ejercicio de poder y descalificación hacia las mujeres por el hecho de ser mujer.

En este sentido, resulta relevante para este trabajo retomar la importancia del análisis microsocial, la interacción social como entendimiento y el discurso como herramienta de influencia recíproca entre la/el servidor público y la usuaria en la interacción cara a cara en el proceso de denuncia. Para algunos estudiosos de la interacción comunicativa como Goffman y Berumen, el uso que se da en espacios concretos de interacción es de importancia para la comunicación en la acción social e indispensable para crear hábitos de conciencia ética en las situaciones sociales.

2. 4. 1. La acción social *cara a cara* de Erving Goffman. Proximidad o alejamiento.

Manuel Herrera y Rosa María Soriano (2004), escriben que Goffman fue el precursor que abrió paso a que dentro del análisis de la acción social se aceptara la presencia cara a cara como un campo de análisis en el ámbito de la interacción social. Para ellos, la acción social de Goffman es un recurso que se materializa en cómo las personas actúan en un ambiente determinado.

En su obra *Ritual de interacción. Ensayos sobre el comportamiento cara a cara* escrito en 1967, Erving Goffman explica que la *cara* es la imagen de la persona en términos de atributos sociales aprobados que expresan sentimientos. De esta

forma, cuando las personas entran en una situación cara a cara adquieren la responsabilidad de vigilar el fluir de sus sentimientos y de los gestos. Esta fluidez debe conservar el orden expresivo que regula el flujo de los procesos de modo que cualquier cosa que expresen concuerde con sus rostros (Goffman, 1967).

De la misma forma, los encuentros cara a cara están condicionados por juicios simbólicamente transmitidos en las practicas sociales, sin embargo; la percepción es uno de los elementos que figuran para interpretar la imagen de las personas. En un primer momento, la persona tendrá dos puntos de vista cuando se enfrente cara a cara con alguien; en primer lugar, tendrá una orientación defensiva de su cara (gestos y expresiones) y protectora hacia la salvación de la cara de los otros —la persona debe elegir un camino que no conduzca a la pérdida de su propia cara— (Goffman, 1967).

Esta situación de defesa y protección será relativa, pues no todas las personas tenemos conciencia de nuestros gestos y menos aún de la interpretación que las otras personas les otorgan. En la medida en la que se observen gestos no previstos en nuestro comportamiento se podrán agregar interpretaciones para generar aceptación o rechazo por parte del otro. Sin embargo, en una situación institucional es difícil que las usuarias tengan conocimiento de cómo comportarse, ya que se parte de que la y el SP escucharán el relato que denuncian y no pondrán su atención en los gestos y comportamientos de las usuarias.

En este sentido, la interacción cara a cara de los participantes será defensiva y protectora. Defensiva para salvaguardar gestos y expresiones acordes con sus sentimientos y protectoras en el sentido de no dejar que la cara, gestos, expresiones y sentimientos de la otra persona influyan y con ello perder su postura original. Esta parte de la interacción es importante porque en esta tesis se parte de que uno de los elementos que influyen en la actuación de las y los SP es la forma en que la cara/imagen de la usuaria se presenta con ellos y ellas, puesto que será esa primera

cara/imagen la que interpretan y reinterpretan mediante sus gestos, expresiones y sentimientos que de ellas se desprenden.

Estas premisas se relacionan con la importancia del imaginario colectivo de lo que significa ser un hombre y una mujer y lo que se espera de ellos y ellas en su comportamiento como en su identidad social. Estas nociones son las que le dan forma al *poder identitario* en una situación cara a cara, pues es este aspecto que, cargado de códigos, de conducta, estereotipos y discursos son los que le dará credibilidad a la usuaria en el intercambio testimonial (Fricker, 2017). De esta forma, la justicia o injusticia testimonial que las y los SP depositen en las usuarias, va a depender del imaginario que tienen las y los SP de lo que significa ser mujer y víctima.

Así, un recurso sistemático que se usa en las interacciones sociales son los *gestos*. Goffman (1981) vio la importancia de incluir las acciones corporales como aspectos ingobernables de la conducta expresiva a la que considera involuntaria se maneje o no, de forma intencional. En la interacción social, Goffman toma como uno de los ejes centrales el plano de la expresividad del individuo. En estos planos diferencia dos tipos: la expresividad verbal y la no verbal (Goffman, 1998).

Siguiendo esta línea argumentativa, la primera se refiere a los símbolos verbales que utilizamos en el habla para transmitir información y la segunda se refiere al plano de las expresiones gestuales (Goffman, 1998). Me parece pertinente retomar la forma en que Goffman aborda la expresión no verbal porque en muchas situaciones de la interacción cara a cara por parte de las y los servidores públicos se toma en consideración como una interacción inicial de una serie más amplia.

Ante lo anteriormente dicho, una de las cuestiones que se desprenden de esta parte teórica y que es importante para el contenido metodológico de este trabajo es saber, ¿cómo —en el proceso de denuncia cara a cara— sustentan o asumen las y los servidores públicos dichas impresiones? Es decir, ¿en la impresión inicial —verbal

y no verbal— cuáles son los factores que condicionan la actuación de las y los servidores públicos en relación con las usuarias?

Sobre la propuesta teórica del análisis microsocial María Eugenia Reyes y Álvaro López (2010) resaltan la influencia de la sociología etnográfica que Goffman utilizó para observar el espacio social. Esta herramienta teórica-metodológica fue puesta en marcha como técnica para observar los índices de estratificación social a partir del cuerpo (Reyes & López, 2010) y se usó principalmente para determinar la pertenencia social de los individuos a partir de observar su forma de caminar, vestir, beber, comer, etc.

En la vida cotidiana, los actores sociales operan según los diferentes grupos sociales en la que los individuos interactúan, no obstante; las acciones sociales dependen también de las condiciones que proporcione el escenario (Goffman 1998). Es decir, la actuación de las y los servidores públicos se puede encontrar condicionada por la interacción cara a cara que tengan con la denunciante y el lugar, pues el espacio social es un cumulo de estímulos en donde las personas que figuran en él moldean sus acciones.

El escenario como estímulo va a ir impregnado por otros elementos que son simbólicos como subjetivos (juicios, estereotipos, valoraciones, etc.). Las acciones y actuaciones de los individuos tomarán forma una vez que le den sentido a los “otros” en la interacción social. Esto se puede ejemplificar cuando Encarna Bodelón (2014) sostiene que los actores de las instituciones de justicia a los que ella entrevistó decían que había dos tipos de víctimas: “víctimas reales y víctimas falsas”, puesto que algunas mujeres que iban a denunciar no representaban el “prototipo de mujer maltratada”.²³

Para Goffman (1998), todos estos elementos se van a conjugar en un escenario en donde intervienen factores culturales que directa o indirectamente condicionan la interacción social. Para este autor el espacio es importante y determina en mayor o

²³ Encarna Bodelón hace una explicación detallada de las violencias y a partir de ello define lo que analiza como “prototipo de mujer maltratada”. Se sugiere para mayor referencia consultar su literatura al respecto.

menor medida la forma en la que los individuos interactúan entre sí. Dentro de este contexto, el “escenario” van a ser las instituciones de impartición de justicia en las que las y los SP laboran, en donde los factores culturales y los sistemas de creencias darán forma a la credibilidad en el intercambio testimonial.

De esta forma, se retoma la acción social cara a cara de Goffman para poder indagar sobre el sentido de la acción de las y los servidores públicos y para saber qué tanto se aproxima o aleja ese sentido de las necesidades jurídicas de las usuarias. También, se intenta analizar si el sentido intencional depende de las características de la situación en la que interactúan, del contexto socio cultural y de los estigmas que bajo creencias y prejuicios llevan consigo las y los SP.

2. 4. 2. El estigma como característica de descalificación en contextos sociales.

El estigma como fenómeno social ha acompañado a la sociedad humana desde sus orígenes, evidenciándose en numerosas fuentes históricas. Sin embargo, fue en la segunda mitad del siglo XX cuando Erving Goffman lo constituyó como estudio relevante. A partir de su obra *“la presentación del “yo” en la vida cotidiana”*, Goffman pone en el centro de atención el manejo de las emociones en las relaciones cotidianas en función de las percepciones que las personas tienen sobre las expectativas de otros actores involucrados en las mismas.

Es su obra *Estigma* (2006), marca el esfuerzo para estudiar el fenómeno del estigma en el intercambio social. En este libro, Goffman establece que el estigma se refiere “a un signo corporal con el cual se intentaba exhibir algo malo y poco habitual en el estatus moral” (p. 9). En la actualidad, la palabra se emplea refiriéndose al mal en sí mismo y no precisamente a las manifestaciones corporales.

Hoy en día la sociedad establece pautas para categorizar los atributos de las personas que se encuentran en el medio social. Por consiguiente, “es probable que al encontrarnos frente a un extraño las primeras apariencias nos permitan prever en

qué categoría se halla y cuáles son sus atributos, es decir; su identidad social” (Goffman, 2006; p. 12).

En este marco, se advierten los supuestos que se tiene de un individuo y de los atributos que determinan su identidad social. Mientras el extraño sea dueño de un atributo que sea diferente se convierte en alguien no deseable en el mejor de los casos y en otras situaciones se convierte en una persona con “defectos, fallas o desventajas” (Goffman, 2006; p. 12). Sin embargo, es preciso señalar que dentro de estas situaciones se pueden dar discrepancias donde la identidad social del extraño se reclasifique a una categoría donde puede mejorar la estimación del individuo con atributos diferentes.

En este sentido, el termino estigma será utilizado “para hacer referencia a un atributo desacreditador” (Goffman, 2006; p. 14). Aquí, la práctica se reduce a acciones discriminatorias para explicar la inferioridad de una persona a menudo de forma inconsciente. Dentro de este contexto, las acciones desacreditables van cargadas de creencias con base en estereotipos en donde la actitud de un individuo con una identidad social distinta frente a un extraño será defensiva (Goffman, 2006). En términos de la actuación de las y los SP, los mecanismos que se utilizan para desacreditar o estigmatizar a las usuarias son los estereotipos, símbolos y prejuicios. La injusticia testimonial será por tanto la descalificación que las y los SP realicen sobre las usuarias en razón de la carga epistémica que tengan sobre las mujeres.

Entonces, hasta que exista contacto entre las personas ninguno puede estar segura de que la actitud de la persona que se acaba de conocer será de rechazo o aceptación. Así, la existencia de un sistema de valores distinto entre las personas se pone de manifiesto en el carácter comunitario de la conducta (Goffman, 2006), dentro de esta situación se ajustará la aceptación o el rechazo para justificar prácticas y conductas.

Por tanto, todos parecemos propensos a identificar a las personas cuyas características nos resultan importantes o consideramos de relevancia general que va acorde con nuestro sistema de creencias. Por añadidura, es una práctica

valorativa que en esencia parece útil en diferentes escenarios de la vida social. Sin embargo, cuando la exigencia implica un conocimiento especializado es cuando este sistema de creencias no solo resulta ineficaz, sino innecesario, ya que podría incrementar el desacreditamiento en las personas por cuestiones más valorativas que normativas.

En consecuencia, una de las características en la actuación de las y los SP es que contribuyan a eliminar estigmas o desacreditar a aquellas/os que pertenecen a una categoría particular independientemente si son diferentes a sus sistemas de creencias. Por lo señalado, es indispensable que además de respetar los derechos de las personas vinculen su atención con pautas basadas en la dignidad humana mediante un comportamiento ético.

Realizar de forma justa y profesional su trabajo será parte de la responsabilidad esencial para dar justiciabilidad a las usuarias que acceden a las instituciones de impartición de justicia. A su vez, moldearan mediante el reconocimiento del respeto y la honestidad, medidas justas, equitativas e igualitarias que exige una vida libre de violencia para las mujeres.

2. 3. 2. Dimensión ética²⁴ del discurso jurídico de Arturo Berumen.

Hasta este momento se han argumentado las diferentes dimensiones en las que las y los SP se enmarcan. En un primer momento, se explicaron los requisitos que como servidores públicos deben regir su actuar con relación a la normativa y a los protocolos y programas existentes, así como las exigencias profesionales y disciplinarias que demandan estos cargos a nivel institucional.

En la segunda dimensión se detalla cómo es que el sistema de creencias se va creando en el imaginario colectivo de las mujeres y hombres, así como los diferentes factores que intervienen en ello. Se describe la forma en la que un grupo ejerce poder sobre otro y el por qué, para dar paso a presentar cómo es que el Estado ha favorecido el control masculino sobre lo femenino mediante la producción y

²⁴ La ética busca explicar lo bueno o lo malo de los actos humanos por sus causas, este carácter permite distinguir a la ética de una simple intuición moral. No se juzgan los actos empíricamente en cuanto a tales, sino en función de sus causas. (Sánchez, S/A).



reproducción de estereotipos, juicios de valor, estigmas y descalificación hacia los testimonios y credibilidad de las mujeres.

Por lo anterior, resulta importante explicar y relacionar cómo los factores culturales, sociales y políticos se conjugan con el quehacer jurídico tanto en lo teórico como en la práctica. De este modo, se retoma al filósofo en derecho Arturo Berumen pues este autor argumenta que los juristas deben tener prácticas éticas en el discurso como en la aplicación de las leyes. Este autor, explica que las y los servidores jurídicos pueden tomar sistemas de referencia pero con la ética de la justicia, honestidad y responsabilidad, condiciones que son requerimientos para las y los SP que laboran en instituciones de impartición de justicia.

Arturo Berumen es un estudioso del derecho que ha constituido sus aportes en la filosofía del derecho. Este autor, ha conjugado dentro de su quehacer académico la sociología jurídica con el lenguaje, el interaccionismo simbólico y la importancia del discurso en el ámbito jurídico. Parte de que el acto del habla en la interacción social puede finalizar en un consenso si existe coordinación en el discurso que se da entre el hablante y el oyente.

Berumen (2016) retoma el concepto de *estrategia del discurso* de Foucault, como herramienta útil para el derecho puesto que, para este autor, el derecho puede entenderse como “una formación discursiva para la constitución del poder” (p. 37). Dentro de la doctrina jurídica, la práctica discursiva va a indicar qué cosas se pueden o se deben decir en los procedimientos de aplicación por parte de legisladores, ministerios públicos, asesores y funcionarios.

Este autor considera que las personas como las y los SP que se dedican a la práctica jurídica tienen un rol social (que retoma de Mead) el cual debe cumplir con *expectativas recíprocas de comportamiento*, en donde es claro que dichas expectativas pueden provenir de una norma jurídica pero también, pueden venir ligadas a normas sociales, deseos, sentimientos o aspiraciones (Berumen, 2016).

Así para este autor, el rol social de la persona jurídica está asociada al lenguaje social, simbólico y cultural en el que interacciona, sin embargo; existen dos tipos de roles: el institucional y el no institucional. El primero se vincula con la norma jurídica,

lo que la hace o *debería* hacerla difícilmente sustituible. Es decir, el rol institucional son expectativas que por ser generadas por normas jurídicas todo el mundo tiene derecho a esperar el cumplimiento de las conductas que especifican tales normas, ejemplos de estos roles son: juez, ministerio público y funcionario (Berumen, 2016).

El segundo rol, se refiere lo que los ciudadanos demandan y esperan de la persona que detenta el rol social de la persona jurídica, en este caso de las y los servidores públicos. Estas demandas van a consistir en que en la práctica, las personas jurídicas realicen su trabajo con honestidad, ética y responsabilidad. De esta forma, Arturo Berumen (2016) coincide con tres aspectos que propone la sociología para un entendimiento mutuo: verdad, legalidad y sinceridad y añade a ello acciones estratégicas que los participantes en la interacción social utilizan para llegar a un “acuerdo”.

Para poder resolver una situación en conflicto, es necesario tematizar de una manera adecuada. Esto es, ubicar los elementos o factores relevantes de la misma situación en la que se sitúa el problema. Tematizar —en este sentido— significa convertir los elementos relevantes de una situación en temas explícitos para no dejar sobreentendidos, de modo que se reduzcan los equívocos o malentendidos al mínimo (Berumen, 2016).

Por ejemplo: una persona que se encuentra con un cargo en donde tiene que escuchar el testimonio de una mujer que sufrió algún tipo de violencia no puede dar por sentados hechos que no se preguntan o que la usuaria no enuncia. Dar por sentado una acción por parte de un servidor público cae en lo que Berumen denomina, *violencia abierta*.

En la interacción entre un SP y usuaria, la adecuada tematización de una acción — que significa dejar todos los enunciados del hablante claros— permite encontrar alternativas adicionales a la solución de un problema. Para que la tematización pueda ser un gradiente de verdad (dados los hechos comprobables), es necesario dejar de lado lo que pueden ser obstáculos que no contribuyan a una solución.

Estos obstáculos, pueden presentarse en ideologías, estereotipos, dogmas y creencias (Berumen, 2016).

En el ámbito de las instancias jurídicas, existen dogmas que lejos de beneficiar a los individuos, los perjudican. El autor pone de ejemplo una práctica que es muy frecuente en las instituciones de impartición de justicia. Un jurista tiene indicios y pruebas de que un hombre (blanco) cometió un delito, no obstante; a quien se le imputa el acto es a un hombre negro, el obstáculo que encuentra el jurista no es normativo ni legal pues cuenta con todo lo necesario para impartir justicia y sancionar al culpable, sin embargo; va a desechar todo indicio de inocencia del hombre negro porque su obstáculo es racial en beneficio del hombre blanco (Berumen, 2016).

Dicha acción está coordinada por actos de habla que carecen de veracidad, por lo tanto, es una acción que carece de moralidad y de racionalidad; en este sentido, puede decirse que las acciones sociales carecen de una medida ética en el discurso. Este ejemplo evidencia que el rol institucional no está exento de desacreditar o estigmatizar por un sistema de creencias personales, contrario a ello, estos escenarios llegan a restar credibilidad al hablante generando injusticia en su testimonio.

Con frecuencia muchos de estos obstáculos resultan ser inamovibles, situación que pone en riesgo la imparcialidad y objetividad de la práctica y discurso jurídico. De esta forma, la ética del discurso jurídico parte de la validez de la interacción social como exigencia de eticidad y de racionalidad que supone que todos los sujetos capaces de lenguaje y acción están obligados a cumplirla (Berumen, 2016).

Para que los individuos que ponen en práctica el discurso jurídico alcancen un grado loable de eticidad en relación con otros, es pertinente considerar el desarrollo de la conciencia ética. Dentro de la filosofía del derecho se han hecho numerosos planteamientos acerca de los niveles éticos que existen, pero el autor solo retoma

los tres que le parecen más importantes: *el nivel pre-convencional, el nivel convencional y el nivel post-convencional.*

En el primer nivel, se “encuentran aquellos individuos que sienten la obligación moral de reconocer como sujetos a las personas de su familia” (Berumen, 2016: p. 271), en este nivel es común que se encuentren los niños; en el segundo nivel, se encuentran “aquellos que sienten la obligación moral de reconocer como sujetos a miembros de grupos más amplios”(p. 272), como los ciudadanos de un país, por raza, por religión, por sexo, por clase, entre otros (en este nivel los individuos pueden ser excluyentes dentro de sus grupos y pueden no considerar como sujetos morales a extranjeros, personas negras, mujeres, pobres, etc.), y en el tercer nivel se encuentran “aquellas personas que sienten la obligación moral de reconocer como sujetos a todos los seres humanos” (p. 272), independientemente de su país, raza, religión, sexo, ideología política, clase, etc.

En este sentido, cuando una o un servidor público interactúa cara a cara con una denunciante y, antes de escuchar su testimonio —para poder llegar a un entendimiento mutuo— toma como referencia que la mujer provocó su situación, no existe ningún tipo de eticidad. En este caso, se somete a la mujer en la categoría de la ética convencional, donde no le otorga la calidad de sujeto moral porque es mujer (por sexo).

Para que estas situaciones no se repliquen en las instituciones de impartición de justicia, es necesario que las y los servidores públicos cuenten con la mayor información posible evitando caer en falacias abstractas, es decir; en la creencia de que una parte de la información es toda la información. Aquí es donde se hace más necesaria la necesidad de tematizar los elementos más relevantes de la situación, así como la importancia de capacitar a las y los SP con temas relacionados a reconocer y cuestionar los sesgos, prejuicios y estereotipos que cargan,

En este sentido, la cuestión de la ética del discurso jurídico entendida como acto de habla para el entendimiento mutuo, se relaciona directamente con el sistema de referencias que los individuos tienen de su realidad. Vivimos cruzadas/os por un contexto que ya estaba cuando nacimos, desvincularnos de él es un hecho

improbable. Sin embargo, en el caso de las y los SP es importante y necesario tomar distancia de los elementos culturales que no tengan como objetivo la búsqueda de la verdad ya que si se toman como hechos de veracidad, aunque sus acciones sean violatorias de derechos se conduce inevitablemente a la injusticia testimonial y violencia epistémica. En consecuencia, sus acciones pueden traer afectaciones negativas al testimonio de las mujeres que necesitan de un servicio ético.

2. 5. Conclusiones.

En este capítulo se desarrolló la parte teórica que es base del marco metodológico y eje del capítulo de análisis. En los respectivos apartados se explicaron los conceptos que se acercan a exponer la conducta y comportamiento de las y los SP. En relación con ello la literatura sobre el Estado y los feminismos se desplegó la idea de que el papel de las mujeres con el aparato estatal ha sido en desventaja para las mismas, pues, lejos de proveer la protección, acceso a oportunidades y derechos ha sido con miras a tratar a la población con neutralidad y obviando las diferencias sin otorgarles protección a derechos en relación con el lugar que ocupan social, económica y políticamente en la sociedad.

En este marco, fue importante retomar la pluma de diversas feministas para explicar por qué en el ámbito de las instituciones públicas la voz de las mujeres es opacada frente a estereotipos que basados en un sistema de creencias patriarcal resta credibilidad a los relatos de las mujeres en el proceso de denuncia. La injusticia con la que las y los SP escuchan a las usuarias se puede explicar mediante la subjetividad, los sesgos y los prejuicios que se hacen presentes en la interacción social.

En este ámbito tratar de entender cómo se constituyen y organizan las y los SP resulta útil para explicar por qué la denuncia no siempre funciona. La aparente visibilidad del fenómeno de violencia en contra de las mujeres que ha tenido en los últimos años esta atravesada por prácticas (viejas y nuevas) que deforman el acceso real a la justicia.

Acceder a una institución de justicia no desmaterializa la violencia con el inicio de un proceso de denuncia. Las situaciones generadas por diferentes obstáculos y barreras a los que se enfrentan las mujeres las limita a concluir el proceso. Por ello, para entender la complejidad del proceso, fue importante señalar las posibles rutas teóricas para comprender cómo se piensa el fenómeno y explicar de donde parten los comportamientos y las conductas de las y los SP.

A lo largo de este capítulo se han enunciado una serie de conceptos que contribuyen a encontrar cuáles son los elementos que condicionan las acciones de las y los SP en su quehacer institucional. Además de considerar factores que critican la función del Estado, las asimetrías en el entendimiento entre hombres y mujeres, la disfunción epistémica que lleva a la injusticia testimonial y las reglas formales e informales de las organizaciones institucionales, es importante tener en cuenta la interacción social cara a cara y el concepto de estigma que alientan la desacreditación en la interacción social con el uso de un discurso (no) ético entre las y los SP.

Con este contexto, se plantearon las bases teóricas para la construcción del diseño metodológico que se empleó para las entrevistas. Es importante destacar que la construcción metodológica se realizó de la mano con los conceptos que se explicaron en este capítulo para dar forma al fenómeno estudiado. De la misma manera, con esta base teórica se analizan las entrevistas y testimonios con el fin de comprobar la hipótesis planteada y responder a la pregunta general con la que se inició.

Capítulo 3. Diseño metodológico.

Introducción

En este capítulo se detalla el marco metodológico que se empleó para la recolección de datos. Se explica la ruta teórica metodológica por la cual pude establecer cercanía con las instituciones y las y los agentes a quienes se entrevistó. De la misma forma, hago una reflexión acerca de la postura que tengo con relación a la investigación y retomó a las autoras que me ayudaron a situarme.

En el mismo marco, se describen las características de las fiscalías y los Centros de Justicia de las Mujeres en las que se realizó trabajo de campo y la importancia de los actores entrevistados para los fines de esta tesis. En esta parte del proceso metodológico se explica la selección de la muestra, ya que no fue de forma aleatoria sino, causal o accidental.

Se explica la mirada conceptual en el empleo de la teoría del conflicto como herramienta que utilicé para situarme emocional y socialmente como entrevistadora y para la creación de los reactivos que conformaron el guion de la entrevista. Posteriormente se describe el proceso empleado para la recolección de datos con base en los ejes categóricos insertos en el marco teórico y se detalla cómo se emplearon las herramientas de observación participante y no participante. A modo de conclusión se agregan algunas reflexiones finales acerca de lo que implica el trabajo de campo situado en instituciones limitadas o cerradas como en las que se realizó este trabajo.

3. 1. Investigación feminista: una postura situada en la investigación.

Me resultó un poco difícil definir bajo cuál metodología realizaría el trabajo de campo. No me había enfrentado a hacer una investigación en donde mi experiencia fuera compartida con otras cuerpos. De alguna forma, logré acercarme a mí, creando una forma de escritura que no sabía que poseía. De entre muchas reflexiones acerca de la teoría que podía utilizar me sentí más cómoda con la literatura feminista.

María Mies (1998), en una de sus obras lanza la pregunta: “¿Investigación sobre las mujeres o investigación feminista?”, la pregunta me hizo eco en muchos sentidos, porque si bien mi trabajo se centra en las y los servidores públicos no las exenta de ser personas, de ser mujeres y hombres. Por otro lado, traer mi experiencia en torno a mi investigación me hizo darme cuenta de las desventajas y desigualdades que tenemos las mujeres al tratar de retratar una parte de la realidad con otros lentes y con otras teorías.

La investigación feminista está relacionada con la teoría feminista y es necesaria la aclaración de este vínculo porque las acepciones del feminismo que circunscriben a su carácter político ofrecen resistencia contra un campo conceptual que ha abarcado todas las formas de hacer pensamiento. Celia Amorós (2005) explica de forma magistral las disrupciones históricas entre el feminismo y la Ilustración en varias dimensiones de las cuales conviene destacar que debemos en muy buena medida a los pensadores ilustrados la consolidación del pensamiento androcéntrico basado en la utilización del hombre como medida de todo, paralela a la exclusión de las mujeres de sus discursos.

En segundo lugar, Amorós (2005) apunta que las mujeres que han debido llevar a cabo su proceso de investigación y pensamiento, —entendiendo la complejidad y las implicaciones que la exclusión de las mujeres en diferentes gremios como la academia—, se han visto obligadas a ser más minuciosas, explicativas y objetivas, para no desbordar sus emociones y experiencias en sus investigaciones. Derivado de esto, el feminismo constituye entre otras cosas una radicalización de la Ilustración y la modernidad en su vertiente de “radicalización del proyecto democrático en el sentido de que se constituye en un parámetro inobviable de su coherencia y en esa misma medida, de su legitimidad” (Mies, 1998: p. 23).

Siguiendo esta línea argumentativa, Marcela Lagarde (2002) explica que con esta construcción teórica hemos transitado del planteamiento del género como una categoría de análisis a la conformación de un campo epistemológico, constituido por la teoría y la perspectiva de género, en el que:

“cabe destacar la creación de conocimientos nuevos sobre viejos temas, circunstancias y problemas, así como la creación de argumentos e ideas demostrativos, recursos de explicación y desde luego, de legitimidad de las particulares concepciones de millones de mujeres movilizadas en el mundo con el objetivo de enfrentar ese orden.” (p. 45).

Para esta autora, el enriquecimiento a la investigación feminista que se ha dado como un proceso abierto a la creación teórico- metodológica, de construcción de conocimiento e interpretaciones ha sido uno de los ejes primarios para que las investigadoras podamos tener un punto de referencia para nuestras propias investigaciones pero con la unicidad que le brinda nuestras experiencias y vivencias.

Década a década, año tras año, mujeres de una gran diversidad de países, culturas, instituciones, organizaciones y movimientos, se han identificado entre sí y han contribuido a plantear problemas antes inimaginados. Han propuesto conceptos, categorías e interpretaciones y las han convertido en una *lingua franca* (cursivas en el original) entre quienes hoy asumen la democracia de género como su propia causa (Castañeda, 2008). Esta *lingua franca* no es cerrada, “sigue en movimiento y se ha nutrido significativamente de la experiencia de las mujeres al abordar problemáticas particulares y compartir vivencias, conocimientos e interpretaciones.” (2008: p. 16).

Sin embargo, la investigación feminista no solo consta de compartir vivencias y experiencias, la misma teoría requiere que la presentación de la metodología en la investigación feminista aclare sus alcances mediante una manera particular de conocer y de producir conocimientos caracterizados por un interés particular pero orientado a la emancipación (Castañeda2008). Tal como lo propone Teresita de Barbieri (1998), se trata de producir una teoría o los conocimientos necesarios para liquidar la desigualdad y subordinación de las mujeres: por ello, esta teoría contempla referentes más o menos inmediatos para la acción política feminista.

Dadas las consideraciones anteriores, podemos retomar la síntesis que presenta Mary Goldsmith Connelly de la investigación feminista como “contextual, incluyente, experiencial, comprometida, socialmente relevante, multimetodológica, completa

pero no necesariamente replicable, abierta al medio ambiente e incluyente de las emociones y eventos en tanto que experiencia” (1998: p. 45). De ahí que la investigación feminista sea contextual en varios sentidos:

- a) “Porque intenta responder a las necesidades de conocimiento que plantea la vida de las mujeres en una circunstancia específica;
- b) Porque plantea problemas de investigación que sólo pueden ser abordados en sus mutuas y múltiples determinaciones y
- c) Porque coloca a quien investiga en un contexto compartido con la/el sujeto u objeto de estudio, de tal manera que, aun cuando en otras esferas de la vida no se desempeñen en el mismo ámbito, para los fines de la indagación el contexto se delimita como un espacio común de interacción” (Castañeda, 2008: p. 47).

El carácter experiencial de la investigación feminista refiere a la desigualdad en los cuerpos y las vidas de las mujeres, trayendo consigo la conformación de experiencias vitales siempre significadas por el poder. Pero la experiencia tiene una dimensión más: la prolongación de los prejuicios sexistas a todo lo que se considera femenino o masculino, transfiriendo los sesgos de la experiencia vital a unidades de observación objetuales (Castañeda, 2008). Así, el carácter experiencial atañe tanto a las investigadoras que desarrollan sus pesquisas inmersas en comunidades epistémicas las más de las veces suspicaces (por decir lo menos) respecto a la relevancia académica del feminismo, como a las mujeres –u hombres- con quienes llevan a cabo investigación empírica o incluso, con quienes se relacionan a través de las fuentes de documentación (Castañeda, 2008).

Varias son las definiciones feministas sobre la experiencia. Sin embargo, para los fines de esta tesis considero útil la aclaración que establece María Mies cuando afirma:

“La experiencia es frecuentemente equiparada con la experiencia personal, con la atmósfera, con los sentimientos que una mujer experimenta en una situación determinada. A mi juicio, sin embargo; el valor de la experiencia

reside en tomar la vida real como punto de partida, tanto en su dimensión subjetiva concreta como en sus implicaciones sociales.” (p. 73).

Por otra parte, en la experiencia intervienen también las emociones, las decisiones y la resolución de disyuntivas, hablando del plano personal, así como de las formas colectivas de vivir, una condición y situación de género enmarcadas en la historia pasando al plano social. En años recientes se ha propuesto la idea de poner lo vivencial como parte importante en el trabajo de las científicas sociales. Evitar la rigidez objetiva de la escritura y del contenido de las investigaciones ha dado lugar a que en numerosos trabajos se pueda relacionar la vida personal de las investigadoras con el fenómeno que se estudia.

3. 1. 1. *La voz propia en la investigación feminista.*

Encontrar una voz propia dentro del radar de las investigaciones puede transmitir mucho más allá de lo que se pretende saber. Se puede encontrar cercanía y lógica con la cotidianidad, pero también, vergüenza y alejamiento. Con alejamiento me refiero a que muchas veces lo que se necesita es olvidar el suceso pues dentro de este no solo se recuerda el hecho vivido, también las emociones que se encarnaron y que se vuelven a sufrir.

Pero, por otro lado, en ocasiones se desea que la voz sea tan fuerte que retumbe en las montañas y llegar a las mentes social adormecidas las palabras de resistencia que surgen de las voces que quieren transmitir algo más que un relato. Justo la resistencia es lo que me impulsó a tomar este tema y realizarlo en las instituciones que se desempeñan en erradicar la violencia en contra de las mujeres. Dentro de este contexto, retomo lo señalado por Leonor Arfuch (1995) cuando sustenta que; “recuperar la memoria del entrevistador ayuda a focalizar, oscilando entre lo personal y lo profesional, entre lo que se quiere de el entrevistado y su propio investimento afectivo entre los límites de una buena interacción” (p. 65).

Pero ¿por qué se menciona esto? A modo de justificación personal intentaré explicar la decisión de hacer un tipo de estudio como este en instituciones cerradas que pueden llegar a ser inaccesibles. Franco Ferraroti (1988) afirma que “es posible leer a una sociedad a través de una biografía” (p. 53). No concuerdo con esa afirmación

del todo, ya que supondría la experiencia del individuo como un factor totalizante de la realidad.

Me acerco más a la mirada de Carolyn Ellis y Arthur Bochner (1996), cuando sostienen que “la escritura como método de investigación, explora el uso de la primera persona al escribir en donde la apropiación de modos literarios con fines utilitarios ayuda a estar ubicado dentro de lo que uno está estudiando, situados en un contexto social y cultural” (p. 11).

Siguiendo el método analítico de la investigación feminista situada, puedo empezar por justificar la selección del tema y mi postura como mujer e investigadora. Como a muchas mujeres en México, en el 2020 me alcanzó una violencia tal que jamás había experimentado. Sin reservas puedo decir que fue una de las primeras violencias a las que me enfrenté en los futuros días y meses.

La forma en la que tuve que transitar el proceso de mi denuncia fue lo que me llevó a seleccionar este tema de investigación. Porque fue hasta ese momento que me di cuenta de que no sabía a dónde acudir en este tipo de situaciones. La atención que me prestaron las y los servidores públicos fue algo que si bien algunas fueron empáticas y sensibles, la gran mayoría parecía obstaculizar el proceso e instarme a desistir. Con más tiempo pude reflexionar y repensar el proceso y por ello decidí acercarme a las y los servidores públicos como mi unidad de análisis.

Porque ellas y ellos son los que hacen palpable una ley, un protocolo, un acuerdo. Las y los SP detentan y son los que materializan al Estado en su quehacer institucional pero también viven realidades complejas por el contexto y las instituciones en las que son socializadas/os. Narrando mi experiencia vivida intento relacionar lo cultural con lo social-institucional, para poder entender y desarrollar líneas de reconocimiento recíproco entre las diferentes realidades que nos cruzan.

3. 1. 2. Acercamiento a las instituciones a través de la teoría del conflicto.

Decidí utilizar esta corriente por cuestiones personales y profesionales. Como señalé al principio de este apartado, la situación de violencia padecida por mucho tiempo me puso en conflicto con la labor de las y los servidores públicos. De esta

forma, partí de la teoría del conflicto con un uso ético. En ocasiones, el conflicto por lo general es interpretado como una situación de discusión, problema, lucha, etc.

El conflicto en situaciones específicas es un rasgo que inevitablemente nos cruza en la interacción social. Ramón Álzate (S/A) considera que el conflicto no se puede evitar pero sí se puede encaminar. En este sentido, el conflicto se puede ver desde dos vertientes: **el conflicto destructivo y el conflicto constructivo**. Así, el hecho no es eliminar el conflicto sino asumir dicha situación y enfrentarlo con los recursos suficientes para enriquecernos de él (Álzate, S/A).

En este caso, el conflicto (destructivo) pudo haber estancado la información obtenida. Utilicé el conflicto constructivo o positivo para responder a los problemas y para construir nuevas oportunidades. El punto de ver el conflicto como una vía de acercamiento fue para evitar anclarme en círculos antagónicos y hostiles, en cambio me dio oportunidades en la interacción con los actores.

Es decir, dentro de tantas emociones que transité en mi proceso de denuncia muchas veces me situé en posturas defensivas ya que creía que todo a mi alrededor era una continua lucha entre mi palabra y la de las/los servidores públicos. El espacio y las situaciones me ponían en una situación de conflicto, aunque no existiera tal, esa sensación se trasladó hasta mis relaciones sociales más cercanas.

Por ello, para aprender a tomar el conflicto a mi favor fue necesario tomar conciencia de ¿cómo respondo a situaciones de conflicto? Y ¿qué puede ayudar a que el conflicto se resuelva de otro modo? En este caso y para obtener toda la información posible sin llegar a una situación de conflicto negativo o destructivo, tuve que tomar conciencia de mis emociones y de cómo me hizo sentir estar nuevamente en esas instituciones.

Revivir la memoria es un fantasma que puede nublar el juicio y responder negativamente a situaciones en las que incluso no se estructura ninguna situación negativa. Álzate (S/A) sostiene “que las emociones moralmente estructuran el conflicto, la emoción es esencialmente moral ya que respondemos emocionalmente sobre algo debido a nuestras concepciones de lo que es correcto o incorrecto, bueno o malo y apropiado e inapropiado” (p. 12).

Por lo tanto, saber cómo me hacía sentir un espacio como éstos y la interacción con las personas que se insertan en él fue necesario para poder acercarme sin velos morales o emocionales. Hacernos conscientes de nuestras emociones puede darnos mayor oportunidad **de enfocar positivamente una situación** (Álzate, S/A). Además, el enfoque significa no escalar a dimensiones de ira, miedo o frustración. Por ello, como primer paso del proceso metodológico realicé visitas como observadora no participante para conocer cómo me afectaba emocionalmente esa situación y cómo influirían mis emociones en la interacción con los actores.

Mi primer acercamiento ya en campo fue en la fiscalía donde se llevó todo mi proceso de denuncia. De momento pensé que sería fácil debido al tiempo que había transcurrido y que no habría mayor problema pero en realidad fue muy complicado acercarme a esa institución. Por un lado, la lejanía del lugar fue uno de los principales problemas por la cuestión de la seguridad en el transporte público y privado. Y por otro lado, cierto malestar se hizo sentir cuando entré a las instalaciones, en este caso no fueron las personas sino la hostilidad del espacio lo que me hizo entrar en una especie de estado de ansiedad.

Cabe mencionar que no fue un trabajo fácil, a menudo suele ser casi imposible separarnos de nuestras concepciones y emociones, pero por ello se realizaron más de seis visitas antes de las entrevistas para poder tener un acercamiento eficaz. En este sentido, se utilizó la **evitación positiva** (Álzate, S/A) para las situaciones en donde se evidenció una situación negativa.

La evitación positiva según Álzate, se puede usar como herramienta cuando la otra parte ostenta significativamente el poder que detenta su cargo y función de forma negativa o amedrentante. En situaciones como esta el primer paso es guardar silencio hasta que la persona diga todo lo que tenga que decir y se calme, al mismo tiempo de que la emoción que causa no se vea reflejada en el rostro o en el cuerpo para evitar enviar un mensaje erróneo y escalar a otra situación.

De esta forma, el conflicto se utilizó como velo de protección emocional y como herramienta metodológica en los siguientes puntos:

- Hacerme consciente de mis emociones y cómo me sentía ante una situación,

- Para construir una situación de conflicto negativo a positivo,
- Enfocar positivamente una situación y,
- Evitación positiva

(Álzate S/A).

Por otro lado, para poder acercarnos a los actores por medio de esta corriente se empleó el uso del concepto **conflicto estructura** (Álzate, S/A). Este tipo de conflicto al ser causado por estructuras de relaciones sociales muchas veces está configurado por causas externas que no dependen ni de los actores ni de sus funciones. Es decir, la escasez de recursos físicos o con la autoridad suelen ser factores exógenos que se salen de las manos de las y los SP. Con frecuencia promueven conductas conflictivas con las estructuras o con mandos de poder más altos, pero no con sus pares (Álzate, S/A).

Al encontrar un punto en común de factores sociales, políticos y económicos que nos afectan a la mayoría de las personas fue un punto crucial para poder crear cierto grado de confianza y para saber si los actores contaban con:

- Falta de información sobre temas relevantes (poniendo énfasis a lo que esta investigación requería),
- Información errónea,
- Diferentes opiniones acerca de lo que es importante (esta parte se resolvió observando cómo se hablan entre ellas y ellos para designar, cooperar y entregar sus actividades),
- Diferentes interpretaciones de datos,
- Conflictos en procedimientos,
- Emociones en conflicto (lenguaje no verbal en su lugar de trabajo),
- Percepción de los estereotipos,
- Error en la comunicación, (observar si había o no buena amistad, complicidad, hostilidad)
- Comportamientos negativos repetitivos (formas no verbales de comunicarse con sus compañeras/os, miradas, gestos, incluso el solo hecho de pararse frente a otra persona sin hablar)

- Desigualdad de poder y autoridad entre actores (esta parte se resolvió con la pregunta ¿cómo te sientes en relación con tus compañeras/os de trabajo?) y
- Restricciones por sesgo de género

(Álzate, S/A)

Siguiendo esta línea, se pudo focalizar no solo a los actores a los que se iba a entrevistar, sino la postura que iba a adoptar como entrevistadora. Con las visitas a las instituciones, la finalidad era tener un panorama más amplio a lo que me iba a enfrentar en el trabajo de campo. Realizar visitas a las fiscalías y Centros de Justicia para las Mujeres fue con el fin de ubicar los escenarios y el alcance —emocional, profesional y de campo— que podría tener para acceder a los actores.

3. 2. La importancia de la observación no participante.

El trabajo de campo inició en octubre de 2022 al realizar diferentes visitas para poder identificar la dinámica de las fiscalías y de los Centros de Justicia para las Mujeres. En un primer momento, se registró el tiempo estimado de traslados los cuales fueron en transporte público para identificar las rutas óptimas ya que las instituciones se encuentran en lugares alejados donde el acceso tiene varias opciones, pero son zonas muy inseguras.

La selección de estas instituciones se dio a partir de contactos personales lo cual me permitió tener una aproximación a los actores, aun sin la garantía de que accedieran a darme una entrevista. Así, como primera estrategia de acercamiento fue crear un círculo de apoyo donde diversas personas a mi alrededor pudieran monitorear mi ubicación en tiempo real mediante la aplicación *urSafe* con la cual puedes estar monitoreada por amigos y familiares, así como tener contacto inmediato con la policía en cualquier momento y lugar en donde te encuentres.

Mi primer acercamiento fue en una fiscalía, el recorrido es bastante largo si partimos desde el centro de la Ciudad de México que es en donde yo resido. El tiempo del trayecto es de aproximadamente dos horas y media, el tren suburbano lo hace más rápido, pero llegando a Cuautitlán Izcalli es difícil llegar hasta la institución. El único transporte que te lleva son *Vans* o *combis*, las cuales tardan entre 45 y 1 hora y

cuarto para llegar y, por lo regular son foco de delincuencia por lo que deseché esa opción.

Decidí utilizar *uber* para no perder tanto tiempo en el traslado. Sin embargo, fui con un poco de miedo porque la ruta pasa por lugares desolados o muy peligrosos, pero pude llegar en todas las ocasiones sin ningún problema. Arribando al lugar lo primero que hice fue hacer una especie de mapeo de las instalaciones. En primera instancia pude percatarme que por fuera hay muchas personas, tanto las que laboran ahí como las que están en proceso de algún trámite.

Lo complicado de esta fiscalía no solo radica en su acceso, las instalaciones son un obstáculo para las usuarias del lugar. Es decir, la infraestructura no cuenta con las medidas necesarias para que las mujeres o cualquier persona que ha pasado por un incidente violento se sientan cómodas y protegidas. Las sillas y el espacio son viejos y sucios, la mayoría de las bancas no sirven y la sala de espera es ruidosa y en ella están todas las personas que necesitan atención, incluso los presuntos delincuentes o atacantes suelen encontrarse en la misma sala acompañados de policías y esposados.

Es importante señalar que esta fiscalía no solo tiene la unidad especializada para la atención de violencia de género, esta fiscalía atiende otro tipo de delitos (robo, extorsiones, entre otros) por lo que el flujo de personas es muy amplio casi en todo momento. En las visitas que realicé estuve haciendo observación no participante de entre 4 a 5 horas, lo que me permitió observar la dinámica de entrada y salida de las y los servidores públicos.

Tuve la oportunidad de conversar con una señora que tenía un puesto pequeño de quesadillas, ella me comentaba acerca de las rutinas de las personas que trabajan en la fiscalía y de lo que a veces comentaban en sus horas de comida. Por medio de la señora pude identificar a algunas/os SP. Sin embargo, en ningún momento pude acercarme a ellas y ellos porque hablar con ellos *por fuera* no es nada fácil.

La dificultad para acceder a los actores que me interesaban no fue por la habilidad para establecer relaciones sociales que me permitieran acceder a estos espacios, sino al contexto de la investigación social en la que nos movemos. Es decir, al

elevado nivel de exigencia en cuanto a tiempo de dedicación. Acceder al campo, establecer relación y familiarizarnos con el contexto son cuestiones que requieren tiempo (Sanjuán, 2019) y otros recursos. No obstante, una de las dificultades que se encontró en campo fue el tema que se estaba investigando, pero también el “rechazo” a los temas de género que se relacionan con actores que laboran en instituciones cerradas como éstas.

Para Lucía Sanjuán Núñez (2019) la selección de los escenarios es importante sobre todo para diferenciar entre unidades de análisis y unidades de observación. Es decir, “cuando las unidades de observación están bien elegidas, deberían permitir que los datos obtenidos en ellas fueran explorables a la unidad de análisis” (p. 25). La recomendación de esta autora es empezar la selección de escenarios con criterios teóricos para seguir con criterios de posibilidad. Sin embargo, a partir de la observación no participante que se realizó en esta fiscalía se pudo anticipar que no se podría explorar ni acercarse a las y los servidores públicos.

En este caso, no se pudo hacer entrevistas en esta fiscalía porque una de las características más notables que pude identificar en la observación no participante fue el acceso limitado que comunicaban las y los servidores públicos para poder realizar una entrevista. En este punto, se decidió realizar **observación participante** como usuaria. Como parte del trabajo de campo, se ingresó a la fiscalía para pedir mi expediente y así poder observar y obtener información de su atención y actuación de primera mano.

Se realizó la observación participante sin romper la línea ética como investigadora. En este sentido, se registró lo que decían los sujetos en torno a su trabajo, acciones no verbales de tipo expresivas o comunicativas que pudieran transmitir alguna significación personal, interpersonal, social, cultural, el comportamiento, la conducta, el lenguaje o lo traducible al lenguaje (Riba, 2021) que se relacionara con el objetivo de este trabajo el cual es: *Analizar la perspectiva desde las y los servidores públicos para articular los factores que inciden en la omisión, obstaculización y trivialización en el proceso de denuncias relacionadas con la violencia en contra de las mujeres. Así como el de Identificar cuáles son los*

elementos —normativos, discursivos, narrativos, culturales, de valor— que persisten en el quehacer de las y los servidores públicos que son responsables de atender a las mujeres víctimas de violencia.

Por otro lado, se tomó en cuenta no solo la posibilidad de acceder a los actores, sino también la de estar en el campo. Para esta fase del trabajo de campo que fue de octubre 2022 a enero de 2023, dentro de las visitas que se realizaron en los Centros de Justicia para las Mujeres pude establecer cierta convivencia con las servidoras públicas de la sede Azcapotzalco, lo que me permitió no solo aplicar entrevistas posteriormente, sino establecer un registro de datos que me ayudaron en la creación del guion de la entrevista.

Es importante rescatar que durante el tiempo que se visitó uno de los CJM, la disponibilidad y amabilidad de las servidoras públicas me permitió hacer la selección de los actores a quienes iba a entrevistar sin dificultad. En esta institución fue muy fácil combinar *lo deseable con lo posible* en primera instancia. Sin embargo, este lazo de confianza solo se pudo establecer con servidoras públicas. Los pocos hombres que laboran en el lugar, no se mostraron interesados en darme un espacio de su tiempo decisión que se respetó evitando insistir.

En los casos del otro CJM y la fiscalía, se aplicó el concepto de *evitación positiva*. En estos casos la observación no participante se realizó con prudencia ya que la situación no fue tan accesible. Para evitar situaciones de conflicto, fue fundamental valorar de manera adecuada en qué momentos el conocimiento del medio social, de las relaciones y la aceptación de confianza por parte de estos actores me permitirían acceder.

3. 2. 1. Justificación metodológica de las Fiscalías y Centros de Justicia para las Mujeres ¿por qué estas instituciones?

Partiendo de lo anterior y sabiendo que el espacio es importante, pero a la vez conflictivo, se decidió realizar el trabajo de campo en dos fiscalías y dos CJM. En un primer momento se realizó contacto con los actores con quien tuve acceso en la fase de la observación no participante y que podían ayudarme a hacer entrevistas

en fiscalías y Centros de Justicia para las Mujeres. La mayor parte de contacto fue vía telefónica y se realizó en el mes de mayo de 2023.

Las instituciones en las que se realizaron visitas preliminares fueron las siguientes:

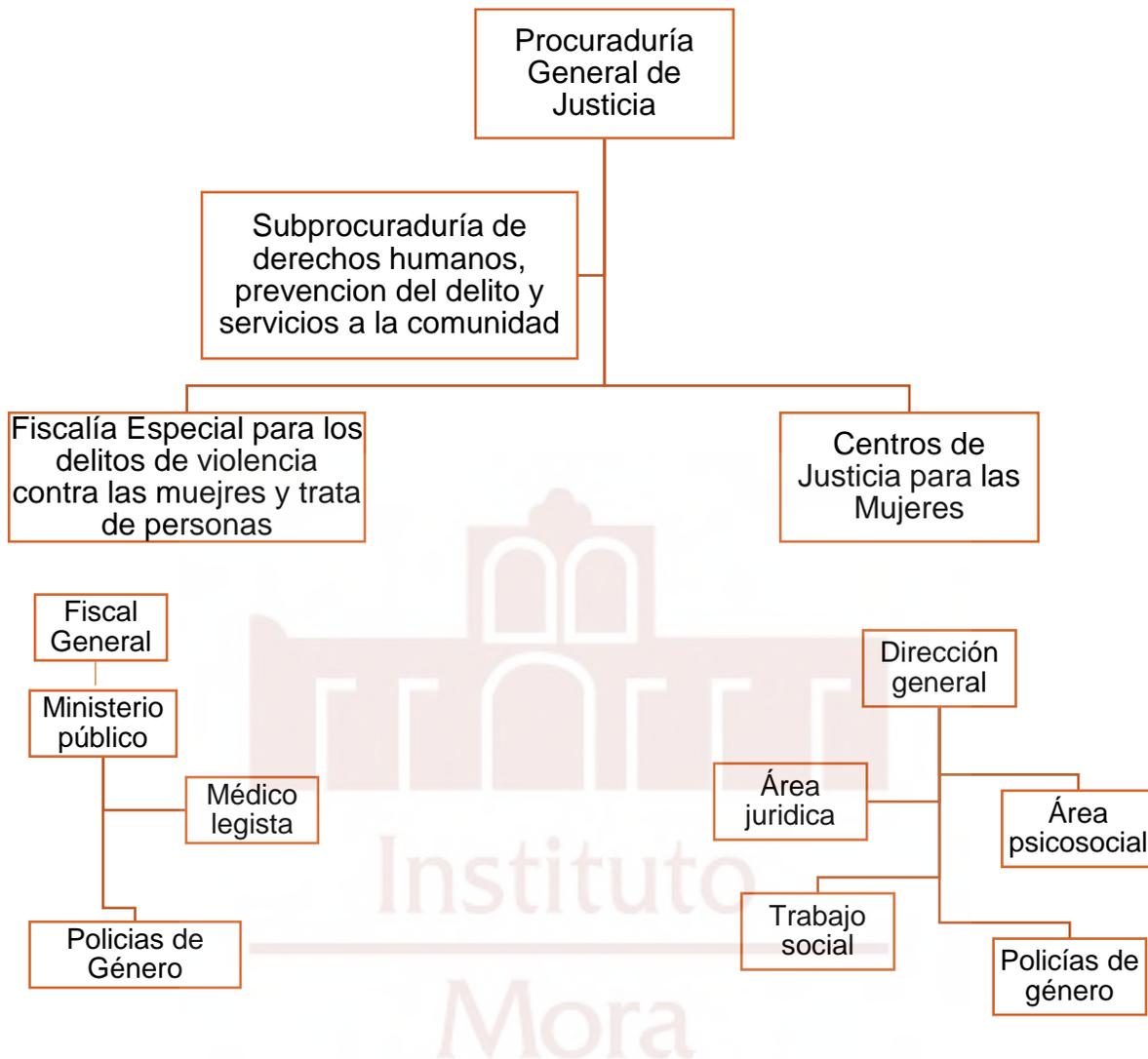
- 1- Primer Centro de Justicia para las Mujeres
- 2- Segundo Centro de Justicia para las Mujeres
- 3- Fiscalía Especial para los Delitos de Violencia contra las Mujeres y Trata de Personas.

La elección de estas instituciones se pensó para contrastar a las Fiscalías que, además de otros delitos, también brindan servicio en lo que se refiere a la violencia de género al estar adscritas a los CJM. Mientras que los Centros de Justicia para las Mujeres están constituidos institucional, profesional y arquitectónicamente para la atención especializada a mujeres víctimas de violencia

Tanto las fiscalías como los CJM deben de estar integradas para que la atención a las MVV sea integral y óptima. Es decir, los CJM están adscritos a las fiscalías especializadas y están diseñados para atender de manera integral a las usuarias en materia, psicológica, médica, legal, de empoderamiento y seguimiento de la denuncia. En este sentido, si una fiscalía se encuentra rebasada o no cuenta con algún servicio de los antes mencionados pueden canalizar a las usuarias a los CJM y viceversa. No obstante, solo se pudo hacer trabajo de campo en tres de ellas. Lo que se exploró con el trabajo de campo es si existe vínculo, relación y coordinación entre los actores de distintas áreas y sobre su dinámica laboral.

La estructura orgánica de las fiscalías es diferente a la de los Centros, y ello porque la constitución de los CJM se hizo material con el Acuerdo A/014/2015 por la Procuraduría General de Justicia del extinto Distrito Federal.

Figura 4. Estructura orgánica de las Fiscalías especiales para los delitos de violencia en contra de las mujeres y trata de personas.



INEGI. Censo Nacional de Procuración de Justicia Estatal y Federal 2023

Fue de suma importancia identificar la estructura orgánica de ambas instituciones para conocer la relevancia de los actores a quienes se les aplicó la entrevista, además de que la estructura muestra quién obedece a quién en función de jerarquía y quiénes son los principales actores con los cuales las usuarias interactúan cuando se acercan a una fiscalía o CJM. En este sentido, el mapeo de actores se hizo con base en la importancia de su labor en relación con el proceso de denuncia de las mujeres que se acercan a estas instituciones para interponer una denuncia. Es importante mencionar que las visitas se hicieron al exterior de las fiscalías y CJM, salvo algunas ocasiones en donde pude ingresar en la sala de espera o un poco

más evitando ocasionar algún tipo de incomodidad en las y los servidores públicos que se encontraban en el lugar.

La herramienta de observación participante y no participante se realizó desde el momento que se salió de casa en una especie de diario de campo de lo que se presentaba en el transcurso de la ruta hasta llegar a las instituciones mencionadas. Esto se elaboró con el fin de escribir todas las ideas que se me fueran presentando hasta los detalles del espacio que pudiera ayudarme a encontrar pistas sobre los actores y sobre el lugar.

3. 2. 2. Sobre los actores entrevistados.

Lo primero que se realizó fue identificar a las personas que son relevantes en función de su labor como servidor/a público en la atención a mujeres víctimas de violencia en el proceso de denuncia en CJM y Fiscalías. Otro de los rasgos que se consideró, es el nivel de participación que tienen en el proceso y cómo se vinculan de manera concreta con las MVV. Fue necesario investigar sobre las funciones de las y los actores para saber cuáles son las dinámicas laborales en las que transita su día a día en una institución pública y como se relacionan en función de la atención con las usuarias.

De esta forma, para poder identificar las funciones de los actores que podrían dar más información me basé en el desarrollo de sus principales labores a nivel institucional que se relaciona con el objetivo de la tesis. En el primer capítulo se realizó un análisis de la lectura institucional y protocolaria que las y los actores deben realizar en función de sus objetivos laborales y éticos. Se reconoció cuál es el nivel de participación que tienen en el proceso de denuncia de las usuarias, cuál es la relación entre ellos y la influencia en la toma de decisiones que detentan en un proceso de denuncia.

Asimismo, uno de los rasgos que me pareció significativo para esta investigación es el nivel de coordinación existente entre las y los actores en sus espacios de trabajo. Es decir, si el trabajo que realizan son actividades en común, organizadas y que no presentan relaciones de conflicto. Si a nivel personal se sienten satisfechos con el

trabajo que realizan y si las herramientas con las que cuentan son suficientes para realizar con eficacia su trabajo.

Para hacer el listado de los actores a los que se iba a aplicar la entrevista, tomé en consideración la recomendación metodológica de Esteban Tapella (2007) sobre el mapeo de actores clave. Este autor destaca la importancia de la participación que tienen los actores en una iniciativa, conocer las acciones y objetivos de su participación es relevante para saber quiénes son los actores clave que poseen información, recursos, experiencia o alguna forma de poder para influenciar la acción de otros.

Es importante señalar “que los actores sociales o stakeholders se identifican y definen con relación a una cuestión en particular, ya sea una intervención externa (un proyecto, una ley o una empresa que tiene presencia en un territorio, etc.) o un problema específico (falta de agua, desalojo de las tierras, etc.)” (Tapella, 2007: p. 4). Es decir, a los actores no se les identifica o define en forma independiente del contexto, sino en función de un aspecto específico de la realidad, tópico o asunto sobre los cuales las personas tienen una acción concreta.

De esta forma, se asume que el mapeo de actores clave, “ayuda a representar la realidad social en la que se intervendrá, comprenderla en su complejidad y diseñar estrategias de intervención con más elementos que el solo sentido común o la sola opinión de un informante calificado” (Tapella, 2007: p. 4). La utilización del mapeo de actores lo apliqué como una herramienta fundamental en el diseño metodológico a la vez que me permitió conocer las alianzas, los conflictos, los portavoces autorizados y, por ende, seleccionar mejor a los actores a los que me debía dirigir en tal o cual momento.

Tabla 3 . Mapa de actores para identificar el nivel de jerarquía e influencia en Fiscalías y en Centros de Justicia para las mujeres.

Alto			X	X	X	X
Medio		X				

Bajo	X					
	policía	Secretarias/os	Médico Legista	Abogado/o	psicóloga/o	MP

El nivel de jerarquía se evaluó a partir de las funciones que realizan las y los servidores públicos en donde los policías son el primer actor con el cual la mayoría de las mujeres tienen su primer contacto, pero su labor es de protección y traslado en caso de que la situación sea *in situ*, en segunda instancia son los secretario/as técnicos quienes bajo el mando del MP indican a las usuarias a dónde ir dentro de las instalaciones (estos actores no figuran en la estructura orgánica).

Los actores a quienes se les aplicó la entrevista fueron los siguientes:

Tabla 4. Lista de actores entrevistados

	Policía de género	Secretaria/o técnicos	Médico legista	Abogada/o	Psicóloga/o	MP	Trabajadora social
S-CJM	1	1	1				1
P-CJM	1	1			1		1
Fiscalía		1				1	
Fiscalía		Observación participante					Total, de entrevistas: 10

Dentro de la fiscalía especial, el tercer actor con quien tienen contacto las mujeres (en caso de lesiones) es con la o el médico legista y el último contacto lo tienen con el MP. Por otro lado, en los CJM el primer contacto que tienen las mujeres es con el área psicosocial, médico legista, trabajo social y por último el área jurídica. En los CJM es de suma importancia acceder en primera instancia al área psicosocial debido a que la atención hacia las mujeres debe ser dirigida y orientada. Es decir, una mujer que sufre de algún tipo de violencia en algunos casos no sabe qué hacer o cómo empezar una denuncia, por ello es importante que sea debidamente informada y dirigida para que tenga una atención integral en su proceso.

Estoy consciente de que todas las funciones son importantes, no obstante, lo que busca este trabajo es saber en qué parte del proceso es donde las denuncias desisten o se atorán, por ello seleccionamos como actor de mayor rango a los MP, abogados, psicólogas y médicas legistas porque son ellas/ellos quienes determinan si la denuncia tiene bases para continuar con la integración de carpeta hasta llegar a la denuncia y las averiguaciones previas.

Este ejercicio a través de la mirada del conflicto me permitió tener un acercamiento ético tratando de evitar inclinaciones valorativas. Para la creación de las preguntas que me pudieran arrojar otro tipo de información independiente del que se encuentra en su contexto institucional y para obtener información de su labor, de su cotidianidad y de su perspectiva personal.

En lo que respecta a la población a la que se decidió entrevistar fue mediante el muestreo **casual o accidental**. Juan David Méndez (2017) “sostiene que el muestreo casual o accidental es una forma de herramienta no probabilística que consiste en tomar una muestra de la población que esté disponible y al alcance en lugar de determinarla y obtenerla a través de un cálculo probabilístico” (p. 11). Para este autor este método de muestreo se caracteriza por recoger opiniones y sugerencias de forma fácil y sencilla. Sin embargo, advierte que los resultados no pueden ser lo suficientemente sólidos.

En este sentido la muestra casual puede incluir a personas que están en la proximidad de la o el investigador. No obstante, para Guadalupe Basluis (2019), el muestreo casual o accidental orienta de mejor manera la opinión respecto de un tema de actualidad. Además, elegir a los individuos de manera casual evita ir con juicios previos, lo que puede arrojar repuestas espontaneas y genuinas. Así, para esta tesis se hizo uso de este método por lo limitadas y cerradas que son las instituciones en las que se hizo campo.

3. 2. 3. Construcción de los ejes categóricos.

La construcción de los ejes categóricos se realizó a partir del marco teórico descrito en el capítulo II. En primer lugar, se planteó obtener datos acerca de la **violencia cultural y violencia institucional** en la que se producen y/o reproducen las y los

actores. Lo que a esta investigación refiere es saber si estas violencias los producen y también si estas violencias las reproducen las y los servidores públicos cuando interactúan con las mujeres usuarias de estas instituciones.

Para ello retomé las definiciones comprendidas sobre violencia cultural, en donde irán agrupadas las variables: sentimientos, estereotipos, prejuicios, perspectivas sobre su labor y experiencias compartidas que se encuentran en la base social de los actores. En este sentido, **violencia cultural** se entiende como “la esfera simbólica de nuestra existencia materializada en la religión, la ideología, el lenguaje, la ciencia empírica y las ciencias formales que pueden ser utilizadas para justificar o legitimar la violencia, tanto en su forma estructural como de forma directa” (Barrientos, 2015; p. 5).

Por otro lado, para observar la **violencia institucional** es necesario entender la dialéctica en la que descansa el comportamiento, actitudes y prácticas que dan origen a la violencia institucional como un asunto que se debe manejar de manera objetiva y subjetiva. Se establece su tipicidad objetiva si se vincula con la participación directa o indirecta del Estado en la **violación de los derechos humanos** ya sea promoviéndola, consintiéndola, ocultándola o brindándole una capa de legalidad o legitimidad, y subjetiva en el sentido de la práctica, actitudes y comportamientos basados en los **estereotipos** (Barrientos, 2015). En este sentido, si los estereotipos y las otras variables de **subordinación patriarcal** se ven reflejados en la atención de la o el SP, de violencia cultural se transitará a violencia institucional.

La **violencia cultural institucionalizada** tomará forma cuando la violencia cultural y la institucional se manifiesten en procesos de justicia que vulneren o nieguen los derechos de las mujeres en detrimento de un trato que debe ser imparcial, sin discriminación y justo. En términos simples, Pedro Barrientos (2015) sostiene que: “habrá violencia institucional en tanto y en cuanto en las relaciones intrapersonales e intergrupales exista un determinado grado de tensión y conflictos de poder” (p. 7). Es decir, las personas se enfrentan a la violencia institucional cuando se identifica

cuáles y cuántas son aquellas necesidades insatisfechas que producen la violación de sus derechos.

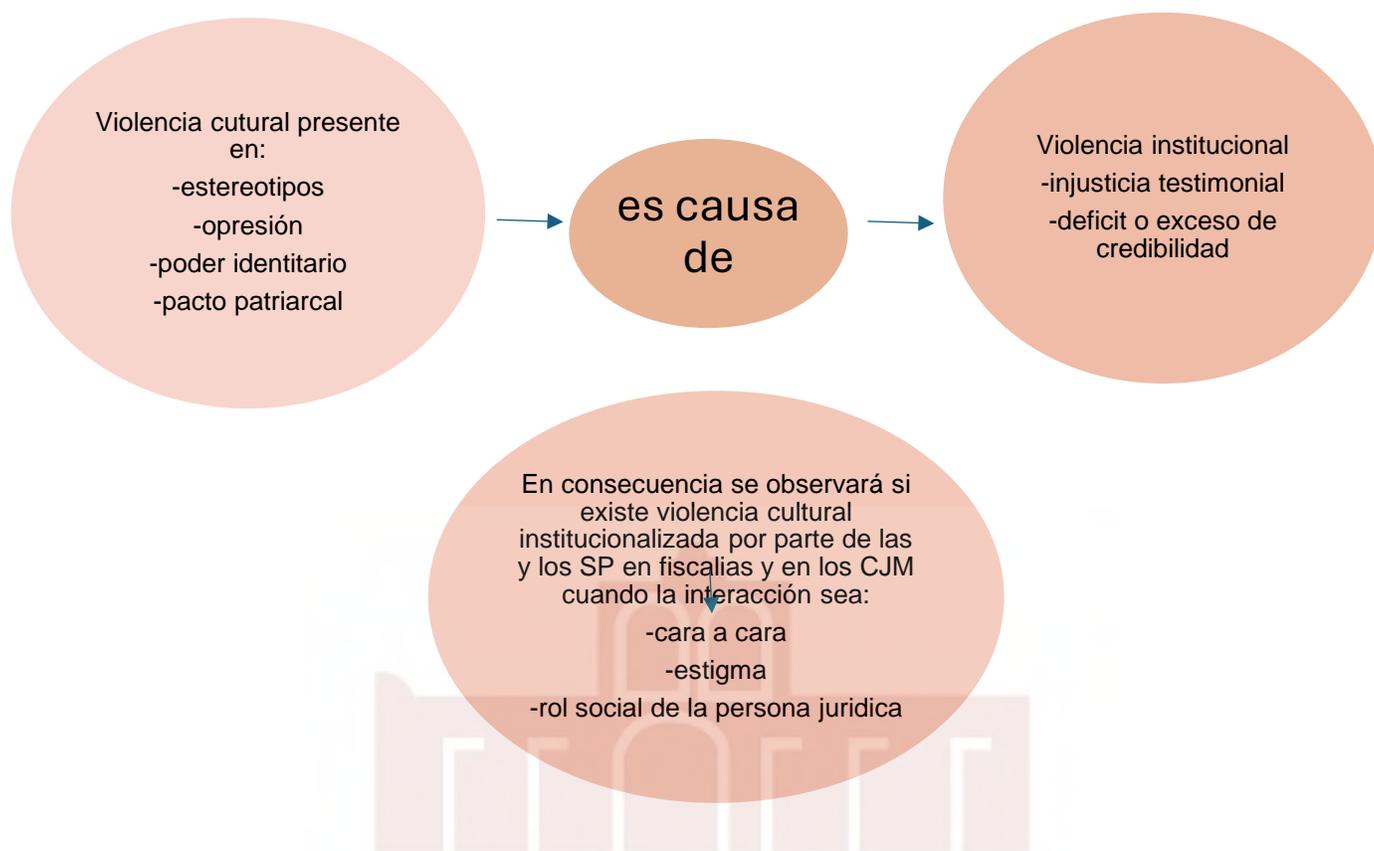
Asimismo, cuando se habla de ***violencia institucional*** se debe entender como:

“un conjunto de situaciones que, ejercidas desde instituciones públicas, por medio de sus funcionarios/as tiene como consecuencia la vulneración y violación de derechos de las personas. Este tipo de prácticas no pueden ser pensadas como transgresiones individuales —que pueden aparecer en casos aislados— sino que se deben pensar como prácticas que de forma sistemática están en el accionar público” (Armida, et al. 2015; p. 39).

Las entrevistas y la observación fueron primordiales para evidenciar qué tanto se acerca o se alejan estos dos tipos de violencias como consecuencia de la actuación de la o el SP y si son parte de una barrera para el acceso a la justicia por parte de las MVV. Parto de este lente teórico porque los documentos que se han revisado hablan muy poco acerca del SP como persona y más como SP al servicio del Estado, los cuales figuran como empleados que no hacen bien su trabajo, sino que en muchas ocasiones lo impiden. Tejer la perspectiva de las y los SP con relación a lo que nos respondieron nos permitirá anclar las variables que se cruzan en sus labores cotidianas.

Con las entrevistas, la observación participante y no participante se pretende saber si en función de los ejes categóricos que cruzan los capítulos 1 y 2 la:

Figura 5. Organigrama de los ejes teóricos



Con el diagrama anterior, intenté relacionar los principales conceptos con el objetivo general de la investigación —el cual se mencionó arriba—. Parto de la hipótesis de que las concepciones culturales —estereotipos, opresión, poder identitario y pacto patriarcal— son una de las principales causas que reproducen la violencia cultural en el plano social ya sea de forma consciente o inconsciente.

En este sentido, la violencia cultural no será inconexa a la violencia institucional, pues, la reproducción cultural de estereotipos y concepciones patriarcales en muchos de los casos no son motivo de reflexión consciente. Con esto no pretendo decir que las y los SP carezcan de reflexividad, pero a partir de la literatura consultada se puede argüir que el espacio institucional en el que se reproducen las relaciones sociales de estos actores muchas veces no permite que existan momentos para auto cuestionarse acerca de ciertas prácticas y en los casos en donde la reflexión este presente puede llegar a generar conflictos en la dinámica laboral y personal.

En tanto estas dos condiciones se practiquen de forma reiterada por las y los servidores públicos, la violencia cultural se institucionaliza. Se piensa que estas prácticas se reproducen en la interacción que se formaliza entre mujeres víctimas de violencia y la atención-actuación de las y los SP. Asimismo, los reactivos están constituidos para conocer la narrativa de su discurso, tal y como lo argumentan Goffman (2006) y Berumen (2021), se retoma el concepto de estigma del primero para conocer cómo es que las y los SP califican o descalifican a las usuarias y sí el discurso que aplican en su atención es ético, honesto y responsable.

3. 3. Acerca de la entrevista y la observación participante.

El guion de las entrevistas estuvo basado en la observación no participante con la mirada del marco teórico, objetivos, categorías de análisis y la teoría del conflicto. Uno de los puntos que se consideraron en la estructura del guion fue el de hacer una entrevista de forma narrativa. Es decir, “un tipo de relato de historias diversas que describan un orden de vida, de pensamiento, de posición social” (Arfuch 1995; p.92). Se pretendía que la entrevista fuera un tipo de conversación en torno a la vida de los otros, de sus creencias y sentimientos.

Sin embargo, tanto el entrevistado como nosotras las entrevistadoras nos enfrentamos a la tiranía del espacio. Tiranía porque es muy difícil tener una conversación en un lugar en donde la principal función es la labor institucional. En este sentido, realicé el guion en función de un rompecabezas. Es decir, muchas veces las entrevistas carecen de fluidez debido al espacio y el tiempo, la atención es flotante y debemos de tomar de una nube las imágenes y palabras para darles orden y tratar de componer una narración.

A partir de la metáfora del rompecabezas, surgieron preguntas clave para el guion: ¿cómo es un día de trabajo para usted? Y ¿cuáles son las principales dificultades cotidianas a las que se enfrenta día a día? Con estas preguntas intenté desarrollar una línea de reconocimiento recíproco de la cual habla Leonor Arfuch (1995), en donde reafirma la importancia de involucrar nuestro propio reconocimiento en la memoria y valoración de las personas a quienes entrevistamos.

Preguntar: ¿Cómo fue tu día? Es una pregunta amable que nos relaciona a una conversación íntima que podemos encontrar en el hogar, con la familia, la pareja, etc. Estas preguntas atenúan la interacción con la intención de hacer cálida una entrevista en un espacio difícil. “La imaginación del entrevistador es el deseo de develar algo, de ir más allá” (Arfuch, 1995; p. 94), esta cita me dio paso para recuperar lo esencial que se puede perder dentro de la entrevista y que es necesario reconstruir sin sobre exagerar, pero sí, focalizando el detalle dentro del diálogo.

Encontrar el detalle en la entrevista es recurrir a la fragmentación. Es decir, encontrar dentro del discurso ¿qué falta? ¿qué se esconde? Para ello, fue necesario ordenar detalles con preguntas que buscaran hechos, aclaraciones, cómo sucede realmente, etc. En la pregunta: ¿Cuál es la función que realiza?, ya se había cosechado con las preguntas anteriores cierto grado de fluidez. Con esta pregunta, se pretendía que las y los actores aceptaran hablar un poco más allá de su labor institucional.

La finalidad de esta pregunta era que las y los SP hablaran de sus labores fuera de la fiscalía o CJM, de cómo es que son servidoras públicas y a la vez mamás, cuidadoras, mujeres. De cómo es la relación entre sus compañeros de trabajo y así poder responder a la siguiente pregunta: ¿Te sientes en igualdad de trabajo, jerarquía y salario con relación a tus compañeros hombres? Esta pregunta fue creada solo para servidoras públicas con el fin de articular el contexto socio cultural en la dinámica dentro de las instituciones en las cuales laboran y se relacionan en funciones hombres y mujeres.

Con estas preguntas se buscó que el carácter institucionalizado de la entrevista no impidiera el desbordamiento (Arfuch, 1995). La apuesta estaba en obtener la mayor cantidad de información del actor mediante un *pacto de cooperación* respetando sus reglas. Atendiendo a lo anterior, se puede decir que la entrevista que se creó para este trabajo fue de carácter semi-estructurada en un inicio, a lo profundo en campo (en algunos casos). Es decir, en algunos casos las entrevistas fueron más allá de las preguntas del guion y me permitió ver la vida cotidiana de las servidoras públicas como mujeres, madres, cuidadoras, etc.

La obtención de datos se dobloteó de esta forma a partir de lo que íbamos observando en el momento y de la disposición del actor para hablar. Aquí la observación participante y no participante (que se realizó con anterioridad) fueron de suma importancia porque se pudo registrar si había cambio de actitud en el actor al ser observado-entrevistado y si la introducción de preguntas causaba cierta reactividad.

En este sentido, la **reactividad** introduce un sesgo en la información que recoge el investigador. En este punto, es importante en primer lugar “ser consciente de que ésta existe y de cuáles son sus causas y consecuencias; segundo, de intentar eliminarla o, al menos, minimizarla; y tercero, de ser capaz de interpretar su significado” (Sanjuán, 2019; p. 23).

La *reactividad* en este caso fue una fuente de información en sí misma, porque cuando se realizaron las visitas previas sin exposición a preguntas las y los actores no modificaron su conducta porque no les estaba preguntando nada y mi presencia hasta cierto punto era carente de importancia. No obstante, cuando se logró que las personas tuvieran permiso de darme la entrevista (en algunos casos), su conducta cambio radicalmente para mostrar lo mejor de sí.

De esta forma, la primera parte del guion de las entrevistas estuvo compuesto por preguntas que se relacionan con la función de las y los servidores públicos como institución social material del Estado, con los sistemas de reglas sociales que estructuran las interacciones sociales en las instituciones y con el orden socialmente transmitido que depende de la cultura y cotidianidad institucional que se desarrolla entre las y los servidores públicos. Estas preguntas se reflexionaron a partir de los subapartados 2.1.2 Desigualdad estructural sexual: “el pacto patriarcal”, 2.3.1 La constitución de la burocracia dentro del Estado androcéntrico, 2.3.2 Las instituciones de impartición de justicia y la constitución de sus burocracias y 2.3.4 Rutinas y prácticas de las y los servidores públicos, que se encuentran en el capítulo teórico:

- ¿Cómo es un día de trabajo para usted?
- ¿Cuáles son las principales dificultades con las que se enfrenta día a día?

- ¿Cuál es la función que realiza? Partiendo de que puede realizar más de una función incluso si no es de su área o dentro del ámbito laboral.
- ¿Te sientes en igualdad de trabajo, jerarquía y salario con relación a tus compañeros hombres? (solo para mujeres)

Ahora bien, finalizado el objetivo de acercamiento y las preguntas de la primera parte del guion de la entrevista, procedí a construir los siguientes reactivos que se vinculan directamente con los subapartados 1.1.1. La implementación del proceso integral y normativo en la formación de las y los servidores públicos en materia de violencia contra las mujeres, 1.2.3. Características de la atención y actuación de las y los servidores públicos en la debida diligencia del proceso de denuncia y 1.2.4 Proceso y seguimiento de los protocolos de atención a las mujeres víctimas de violencia en la ruta a las denuncias y 1.3.2 Proceso y seguimiento de los protocolos de atención a las mujeres víctimas de violencia en la ruta de las denuncias que se encuentran en el primer capítulo.

- ¿Qué tan frecuente reciben actualizaciones o cursos de los protocolos para la erradicación de la violencia de género? (adiciones legislativas, medidas de sensibilización a SP, perspectiva de género).
- ¿Qué tan importantes son estas actualizaciones para sus labores institucionales?
- ¿Aproximadamente a cuantas personas atiende por día o turno?
- ¿Sabe de los protocolos y lineamientos que son necesarios para que una denuncia se lleve a cabo? (esto implicaría la debida diligencia, eficacia y rapidez)

Las preguntas más sensibles las dejé hasta lo último, pues entre la segunda y tercera parte se dio un espacio en la que los actores pudieran decir lo que querían y así poder finalizar la entrevista con las siguientes preguntas que se relacionan con los subapartados 2.1.3 Poder identitario, injusticia testimonial y discursos sobre la credibilidad de las mujeres, 2.2.1 Discriminación y violencia por razón de género, 2.3.3 Barreras institucionales materiales para el acceso a la justicia por parte de las mujeres víctimas de violencia, 2.4.1. La acción social *cara a cara* de Erving Goffman.

Proximidad o alejamiento y 2.4.3 Dimensión ética del discurso jurídico de Arturo Berumen.

- En su experiencia ¿Qué atributos o características (físicas, culturales, sociales, económicas) puede identificar en las mujeres que vienen a interponer una denuncia?
- ¿Existen casos o situaciones en las que el testimonio y la credibilidad de una mujer que viene a interponer una denuncia se ponga en duda? Y ¿Por qué?
- En su opinión ¿qué se necesita para que el proceso de denuncia sea más ágil?
- ¿Cree en la justicia?

Es importante mencionar que aun cuando se hizo el guion de la forma más respetuosa y se utilizaron todas las herramientas metodológicas para establecer un mínimo de confianza y fluidez, no todos los actores entrevistados accedieron a la entrevista y algunos se mostraron reactivos y reticentes desde un primer momento. A continuación, y a modo de conclusión se describen algunas reflexiones sobre el trabajo de campo.

3. 4. Reflexiones finales sobre el campo.

“Caminante no hay camino, se hace camino al andar”. La entrada al campo con frecuencia es compleja. Independientemente de la habilidad y la preparación que el investigador tenga, se requiere de mucha paciencia, tiempo y mesura. Como ya he mencionado anteriormente, por muchas habilidades que se tengan y conocimiento sobre la dinámica social que se estudie nunca sabremos a lo que nos vamos a enfrentar.

Una acaba trabajando con personas que no conoce en condiciones que no controlamos. Ante esas condiciones es necesario dar inicio al campo como se pueda buscar el contacto, orientarse en la nueva realidad y dar el salto con la metodología para superar el vacío. El primer paso es la presentación, dar las explicaciones necesarias evitando al mismo tiempo la generación de expectativas, positivas o negativas.

En esta fase del proceso fue necesario hacer una reflexión exhaustiva de lo que viví y de lo que iba a investigar. Plantarme y posicionarme como investigadora y mujer no fue nada sencillo, pero con las visitas preliminares y la debida contención que mis círculos cercanos me brindaron pude transitar con fluidez evitando cualquier situación que pudiera ponerme en conflicto.

Para mí fue necesario encontrar la *llave*, esa persona con la que se puede conversar de manera informal, acerca del clima, de los problemas del tráfico, de lo caro que es todo, etc. Este interés por encontrar lo que yo denomino persona llave, no se encuentra cargada de connotaciones negativas en términos utilitaristas. A menudo estas personas fungen como islas de descanso y a veces ocurre que la amabilidad de estas personas va acompañada con un sincero deseo de ayudar y eso se agradece mucho.

Por muy raro que pueda parecer, el trabajo de campo por lo regular va acompañado de una tremenda soledad. Es como estar en un país distinto en donde el lenguaje es una barrera de entendimiento. El naufragio del investigador nos lleva a apelar a todas las herramientas que se adecuen a los ambientes a los que nos enfrentamos. Por eso, las personas llave —vendedores, boleadores, secretarias, etc.—resultan ser un respiro social en un mundo extraviado.

En este sentido, apaciguarnos con las personas llave hace que la dinámica de la presentación que como investigadores utilizamos, no sea difícil ya que ellas y ellos conocen mejor los escenarios y a los actores. Las personas llave, proporcionan información acerca del espacio que podemos utilizar para tener un poco de cercanía a la hora de presentarnos en los diversos escenarios y con los actores.

No siempre nos presentamos de la misma forma, ni con el mismo detalle, ni necesariamente con las mismas personas con las que contactamos o que nos facilitaron la entrada al campo. Así, por ejemplo, para entrar a una institución pública como las fiscalías o los CJM, primero contacté a un conocido para poder acceder a la persona responsable del lugar y así explicarle con detalle las características de

mi investigación —institución de procedencia, objetivos, técnicas que se emplearían, etc.—

En este punto, fue importante que la investigación tuviera aprobación. Conseguir este tipo de permisos tiene una dificultad variable, en cualquier institución formal con una estructura definida y un funcionamiento fundamentalmente público como las instituciones a las que me acerqué no fue nada sencillo. En las fiscalías y el segundo CJM el itinerario burocratizado era casi infranqueable. En más de una ocasión tuve que esperar por horas para que me pudieran atender. Sin embargo, utilicé ese tiempo de espera para hacer un registro etnográfico del lugar.

Ahora que releo mi diario de campo puedo llegar a sentir las emociones que me causaron estar en todos esos escenarios. Específicamente fue en el segundo CJM donde terminaba con tremendo dolor de cabeza. Las negociaciones en esos lugares eran especialmente difíciles, la secretaria me vigilaba en todo momento y en cada ocasión que podía me hacía sentir su posición de poder como servidora pública.

En la fiscalía por otro lado, mi presencia resultaba irrelevante hasta que empezaba a hablar. Cada vez que empezaba a explicar en detalle de lo que trataba mi investigación “la chinche del fiscal” —asistente personal del fiscal y mercedor de ese apodo por sus compañeros de trabajo— se me acercaba sin separarse de mí e interrumpía mis preguntas con comentarios como: “¿esa pregunta fue aprobada por el fiscal?”.

En todo momento las personas a las que entrevistaba reprobaban con su lenguaje corporal la conducta del asistente, pero se podía entrever que no podían decirle nada por la influencia que ejercía en las decisiones del fiscal y en silencio evitaban cualquier tipo de represalia. Incluso una de las servidoras públicas se veía amedrentada por el poder que el asistente ostentaba.

Por otro lado, en el primer CJM la interacción fue una sorpresa muy agradable. La persona llave fue realmente de gran ayuda para realizar las entrevistas, ella no solo me ayudó presentándome las instalaciones, me ayudó a conocer a las demás servidoras públicas invitándolas cordialmente a participar en mi investigación. Ella

es de esas personas sociables y extrovertidas, en las que puedes con confianza despejar cualquier duda y te sostendrá sin ningún problema.

En esa institución estuve en más de cinco ocasiones a parte de las visitas preliminares, hubo un momento en el que me pude sentir parte de la dinámica laboral, me hicieron sentir como parte del equipo. Pude hacer observación no participante en diversas áreas del lugar y percatarme que su actitud y comportamiento era el mismo en todo momento todos los días.

Llegaba desde muy temprano, comía con ellas y pasaba el día laboral tan cerca que incluso en algunas ocasiones me invitaban a participar en algunos talleres de empoderamiento. Tuve el permiso por parte de una directiva a quedarme un turno nocturno para observar la dinámica laboral. La información que recabé esa noche fue especialmente agradable en dos sentidos; en primer lugar, para fines de mi investigación y, en segundo lugar, por la empatía, sororidad y solidaridad que logramos tejer.

Incluso el espacio no se sentía pesado, se sentía cálido y confortable. Se notaba en el rostro de las usuarias cuando entraban pues con la atención que, paulatinamente les brindaban se iban sintiendo en confianza. No pretendo levantar expectativas ni romantizar el contexto, pero pienso que estas situaciones deben rescatarse en la memoria de nosotras como investigadoras.

Diametralmente opuesta fue la situación en las fiscalías, en donde las características físicas del lugar son frías, sucias, la infraestructura es vieja y la mayor parte esta descompuesta. En la fiscalía el lugar parece desierto, no se ve mucho movimiento y las personas parecen fantasmas. Solo pude observar a una usuaria en entrevista con la MP y pude ver que las mujeres no tienen nada de privacidad cuando están dando su relatoría.

Los escritorios de las y los servidores públicos están separados por apenas dos metros. Incluso yo, que estaba como a 20 metros de distancia lograba escuchar lo que la usuaria hablaba. Parecería que el lugar se construyó para la intimidación,

para guardar silencio, para querer salir. El lugar era tan silencioso que ni pensar quería por miedo a que se escucharan mis pensamientos.

Por otro lado, en lo que se refiere a la interacción social, destaco que uno de los aspectos fundamentales que marcaría las posibilidades de comunicación y comprensión, fue el idioma. Para el observador participante es de suma relevancia conocer la lengua de los actores, con un buen dominio que permita no solo la comunicación básica, sino también una adecuada capacidad de comprensión de los significados atendiendo los matices, *la jerga* (Sanjuán, 2019).

En este sentido, el estilo de comunicación que pude observar con la y el servidor público en estos espacios no es para nada coloquial. Tal vez mi presencia condicionaba su comportamiento y conducta, pero en la mayor parte del tiempo que estuve en las fiscalías, me percaté de que el grado y la jerarquía son importantes cuando se interrelacionan. “*Licenciado*” reiteraban los hombres que se les nombrara cuando otra persona se dirigía a ellos.

Sobre todo, los servidores públicos caminan altivos con su indumentaria sastre, zapatos boleados y camisa sin corbata. Las miradas de complicidad no faltan entre ellos. Con papel en mano se levantan de sus escritorios mostrando que su ocupación es infinita, se toman la barbilla, juegan con sus bolígrafos, escriben en la computadora, preguntan sobre folios, carpetas, personas, trámites.

Rara vez dejan ver cierta simpatía, mostrar alegría sustancial puede generar suspicacias en la investidura de la seriedad. En las fiscalías más que nada, hay que preservar la intimidad del espacio, de su espacio. No es aconsejable abrir las puertas a extraños, al otro. Con ellos hay que negociar y negociar el propio rol dentro del campo, *no hay que confundirnos, no podemos, no nos dejan*.

En estos casos Lucía Sanjuán (2019) recomienda actuar como un *ignorante inofensivo*. Y no es retórica, es difícil conocer las normas locales y aprenderlas significa estar dentro, lo cual requiere de tiempo, mucho tiempo. He de decir que estar en estos espacios obviaba mi torpeza social causada por la falta de conocimiento de su lenguaje, de sus formas, de su dinámica.

Sinceramente, el trabajo de campo fue una de las mejores experiencias que he tenido a pesar del tema. Con la satisfacción de haber aprendido más de lo que imaginé, cierro este capítulo. Tal vez me hicieron falta más palabras y con el tiempo iré reconstruyendo pedazos de mis memorias que no alcancé a escribir. Pero considero que cada palabra que está en el cuerpo de este texto contiene lo más importante que viví en campo.



Capítulo 4. Análisis testimonial de las y los servidores públicos en tres instituciones de impartición de justicia para usuarias víctimas de violencia.

Para dar inicio con este capítulo me parece pertinente hacer un breve recorrido de lo que se ha explicado hasta este punto. En el capítulo I se describió el *deber ser* de las y los SP en temas relacionados con tratados que el Estado mexicano reafirma la obligación de erradicar la violencia en contra de las mujeres, así como los protocolos y programas que deben de seguir en su labor como trabajadoras/es al servicio de instituciones de impartición de justicia aunado a la importante de aplicar la ley transversalizando la perspectiva de género.

En el capítulo II se muestra la importancia de los sistemas de creencias y de los factores culturales y sociales que cruzan la vida de las y los SP, así como el impacto que estos tienen en la interacción social y en su vida institucional. En el capítulo III se detalla la metodología empleadas y la importancia de la base teórica para poder entender los procesos de socialización y del impacto que los estereotipos, estigmas, juicios de valor y sistemas culturales tienen en la atención y actuación de las y los SP.

Dentro de este contexto, en este capítulo se retoman los lentes que se han ido argumentando con la finalidad de analizar las entrevistas y testimonios de las y los SP con la literatura empleada para la construcción de esta tesis con la finalidad de dar luz a las percepciones de las y los SP en su labor como trabajadores en Centros de Justicia para las Mujeres y Fiscalías especializadas para la erradicación de la violencia en contra de las mujeres.

El capítulo está conformado en cuatro partes: en la primera parte se realizó una descripción de las y los actores a quienes entrevisté dentro de sus contextos concretos, así como de su trayectoria profesional y laboral. En el mismo apartado, realicé una breve descripción sobre la importancia espacial de las instituciones y por último, aclaro el proceso de transformación de algunas entrevistas a testimonios.

En el segundo apartado, se evidencia la existencia de impunidad y cifras negras respecto a los delitos cometidos en contra de las mujeres y se analizan algunos de los elementos por los cuales persisten dichos problemas desde la perspectiva de

las y los servidores públicos pertenecientes a fiscalías y Centros de Justicia para las Mujeres. A través de este enfoque analítico se busca dar cuenta de los problemas operativos-estructurales (espaciales, de infraestructura, sobre carga de trabajo, falta de personal, presupuestales, entre otros) a los que se enfrentan tanto las usuarias que se acercan a las instituciones a realizar una denuncia como las propias servidoras y servidores públicos para realizar sus actividades.

El tercer apartado da cuenta de los alcances reales que tienen las políticas diseñadas para combatir las diferentes formas de violencia contra las mujeres. Se realiza un contraste entre los datos estadísticos que las fuentes oficiales muestran y que sirven de panorama general frente a los testimonios recabados en trabajo de campo. En este apartado se muestra que a pesar de diversos esfuerzos públicos persiste la falta de denuncia debido a factores como las dificultades socioeconómicas, además de temas relacionados con las instituciones y las y los SP.

En el cuarto apartado del capítulo, el análisis se enfoca en las prácticas que llevan a cabo las y los servidores públicos. Se intenta relacionar las dinámicas y rutinas que se insertan en su cotidianidad con los diferentes criterios de justicia e injusticia testimonial basados en estereotipos y estigmas que se refuerzan y justifican en su interacción dentro de las instituciones con las usuarias, así como con las y los SP.

4. 1. Descripción general de los actores entrevistados para un mejor entendimiento de los testimonios.

En el capítulo metodológico se detallan las instituciones en las que se realizaron las entrevistas, así como la relación de los reactivos con el objetivo, la pregunta general y el marco teórico. Sin embargo, es pertinente traerlo a consideración a modo de contexto para explicar un poco la trayectoria de los actores entrevistados, así como el contexto observado en las instituciones en las que se hizo el trabajo de campo.

Los entrevistados y entrevistadas me proporcionaron su nombre para la entrevista, pero no me autorizaron mencionarlos en mi tesis, por ello se utilizan las nomenclaturas en donde; I= informante, F= fiscalía, C= centro. De esta forma **PCI**= Prime Centro informante; **IF**= informante fiscalía; **SCI**= Segundo Centro informante.

En el capítulo metodológico se justificó la selección de los actores, sin embargo; es necesario apuntar que esta elección también se pensó en la necesidad de que fueran personas que laboraran de forma directa con usuarias en situación de violencia que se acercan a instituciones como fiscalías o CJM. En este análisis seleccioné a un grupo de actores conformado por personas que se ubican en los siguientes perfiles: abogada/o con cargo de ministerio público, con el fin de obtener información acerca de su experiencia como servidor/a público²⁵.

En la fiscalía se realizaron dos entrevistas; a la (IF) y a un secretario (IF, de ahora en adelante). Esta entrevista fue enriquecedora en muchos sentidos, la primera vez que me acerqué a entrevistarla fue en la fiscalía, de inmediato noté que la influencia de sus compañeros de trabajo condicionó su aceptación, por lo que se negó a darme la entrevista. Posteriormente, nos encontramos en un café y la charla empezó sin mayor preámbulo. Se disculpó por haberse negado y comentó que fue porque se sentía “vigilada” y no podría decirme lo que en realidad pensaba. En esta entrevista el espacio fue importante, porque el hecho de estar fuera de la institución le dio fluidez.

Por otro lado, el segundo entrevistado IF fue un poco renuente y se limitó a contestar las preguntas de forma secuencial. En esta entrevista fue notorio que el espacio y sus compañeros influyeron en su comportamiento. Sin embargo, hubo momentos en los que pude hablar con el actor y saber un poco más de su vida institucional. A diferencia de la primera entrevista, el IF se integró en esta institución porque en ella realizó sus prácticas de servicio social y producto de su labor de pasantía le ofrecieron trabajar en el lugar.

En esta fase del trabajo de campo ya había observado (desde afuera) la rutina de las y los servidores públicos de esa fiscalía. En los días que estuve yendo a la fiscalía pude evidenciar parte de su vida en la institución, una situación que me llamó la atención es el espacio que figura como oficina, es un salón muy amplio en donde

²⁵ En el capítulo primero se delinearon las actividades que estos profesionistas tienen a su cargo, así como las obligaciones legislativas vigentes que se apegan a los protocolos y programas que se enmarcan dentro de la ley a nivel nacional e internacional.

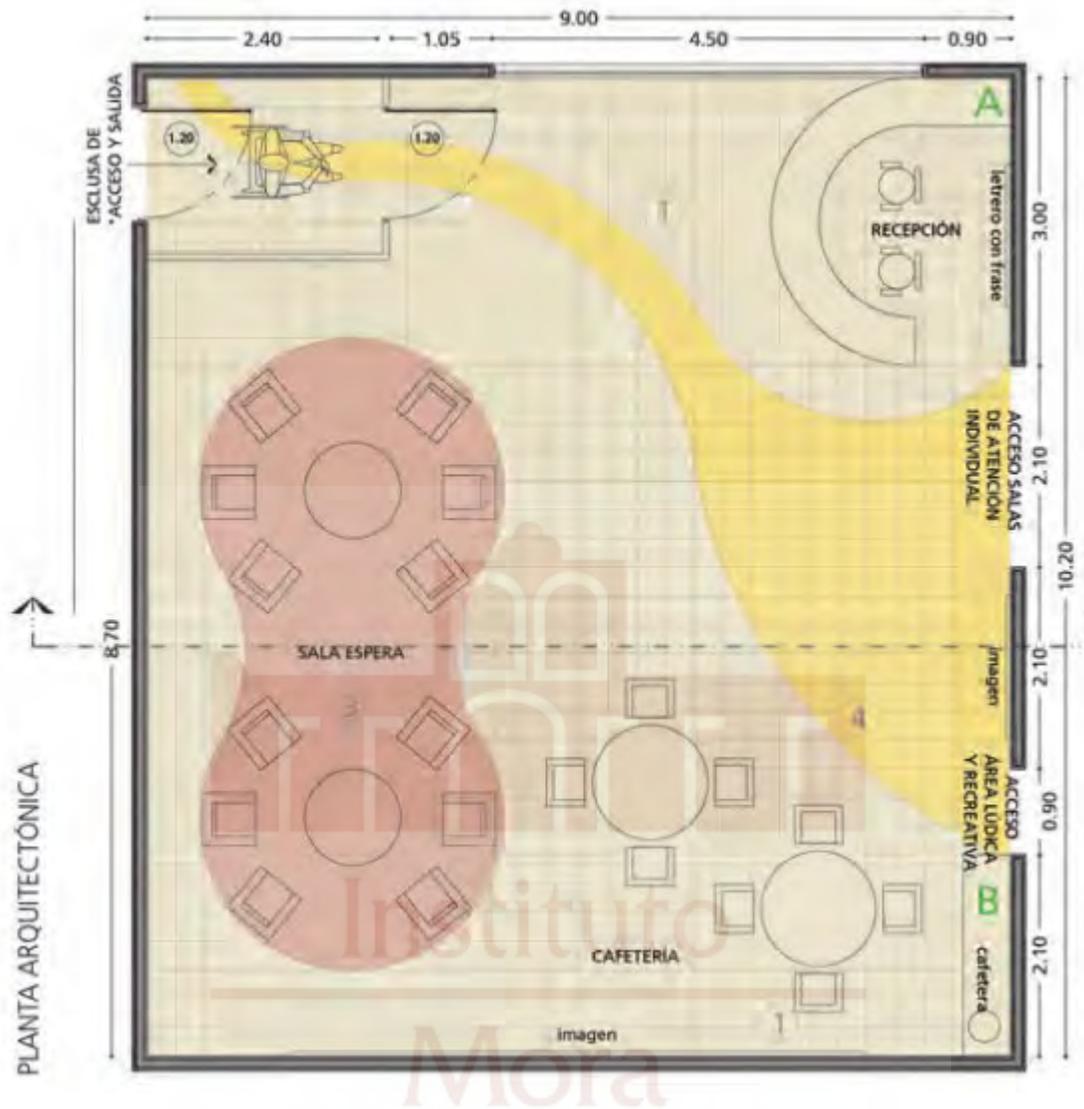
están todos los escritorios los cuales están muy próximos lo cual permite saber qué es lo que hace cada uno en sus respectivas actividades, aunque no tenían mucha comunicación entre ellas y ellos.

En este escenario, me pude percatar de que el trabajo que realizan las y los servidores públicos lo hacen de forma individual. Es decir, tienen muy poca comunicación entre ellas y ellos, además que, la mayoría de las usuarias pasan a la entrevista directamente con el MP. Dentro de este contexto, uno de los rasgos que llamó mi atención fue la forma en la que interactúan con las usuarias. En más de cinco veces pude escuchar que uno de los servidores públicos daba información a las usuarias con cierta *obviedad*, como si ellas supieran lo que tenían que hacer y cuando ellas le preguntaban algo, el SP les respondía con cierto hartazgo.

Por otro lado, en el trabajo de campo en los CJM pude observar que la dinámica entre las servidoras públicas tenía mayor vínculo. Continuamente se preguntaban, compartían información y estudiaban los casos a detalle, por ejemplo: las SP tenían una amplia formación en su carrera profesional y laboral, además de tener la licenciatura algunas cuentan con posgrado o segunda carrera. A su vez, se actualizan constantemente con los cursos que les exigen como servidoras públicas y con otros que toman de manera personal.

En las entrevistas, las informantes mostraron un peculiar interés en contestar las preguntas, una de ellas me dio un paseo por el centro mientras iba contestando las preguntas. La entrevista con algunas de ellas fue a prisa porque tenían que atender a las usuarias que llegaban, pero de ninguna manera rechazaron la entrevista. Con otras, la entrevista surgió más como una charla entre “compañeras”, lo cual me permitió platicar más acerca de su vida tanto profesional como personal. Cabe decir que las instalaciones permiten que las personas que acceden como las que trabajan nos sintamos en confianza.

Figura 6. Mapa de la psicología ambiental para espacios seguros en los CJM



*Plantilla arquitectónica tomada del Capítulo IV: Psicología Ambiental, del manual de los Centros de Justicia para las Mujeres.

Para los CJM la importancia de la psicología ambiental es fundamental. Por un lado, se pensó en el bienestar de las mujeres mediante la selección de colores, formas, texturas y mensajes y, por otro lado, el diseño arquitectónico de los centros debía provocar valía y dignidad. Dentro de este contexto, la idea de la psicología ambiental es la de:

“lograr que la usuaria camine con la cabeza en alto al ver los mensajes inspiracionales que hay en los techos y muros...observar estelas de luz y

colores intensos se asocia con la ayuda, la protección y con abrir caminos hacia la luz” (p. 101).

Capítulo IV: Psicología Ambiental, del manual de los Centros de Justicia para las Mujeres
(S/A)

En efecto, cuando se accede a los centros se siente una especie de “seguridad”. Además del espacio y de sus texturas, pude observar en muchas ocasiones en las que asistí la sala de espera llena de mujeres, niños y niñas. De igual importancia, es la amabilidad con la que laboran las servidoras públicas. Las entrevistas se pausaban a menudo por las continuas interrupciones que se interponían a causa de sus actividades, pero el caminar con ellas me permitió conocer la mayoría de las salas de atención y percatarme de las múltiples actividades que realizan.

Por otra parte, cuando subí las escaleras para dirigirme al área jurídica el ambiente se tornó un poco más impersonal. Con mucho respeto el encargado de esa área me recibió y comenzó a preguntar acerca de mi trabajo, creo que para “*pensar en sus respuestas*”. Dado que venía del área psicosocial, hizo hincapié en las diferentes actividades que realizan y de la importancia de una y otra, pero sobre todo de lo que debe ser un profesional jurídico y las otras como la psicosocial y trabajo social (esta charla se presentó fuera de la entrevista por lo que son parte de anotaciones de campo).

En el otro centro, el trabajo de campo fue menos afable. De entrada, el lugar se encuentra en una zona periférica de la CDMX, su ubicación no es tan accesible pues el sistema de transporte local no llega hasta el centro de forma directa. Cuando arribé por primera vez al lugar, el entorno se me hizo conocido. Sin embargo, aun cuando ya había hablado con uno de los actores del centro para hacerle saber de mi visita, estuve en la sala de espera por cerca de cuatro horas sin poder hacer las entrevistas.

En este centro observé que la dinámica entre las y los servidores públicos que están en el lugar es diferente. A diferencia del primer centro, la sala de espera es más grande pero más fría. Los colores son igual a los otros centros, pero se siente cierto grado de indiferencia. Tal vez, esta percepción se debió al trato indiferente que

observé en la secretaria cuando llegaban las usuarias a pedirle información de primera visita.

Me pude percatar que la interacción entre las y los SP era mínima, excepto por la recepcionista quien hablaba con voz alta “que la habían castigado y que no tenía que estar ahí”. Entre una especie de queja y su nulo conocimiento de cómo realizar actividades de recepcionista, les informaba a las usuarias que tomaran asiento. Entre continuas charlas con los policías o personal de intendencia, mantenía a las personas sentadas sin dar nada de información.

Fue cuando decidí salirme y en las bancas de afuera estaba un SP del centro, le pregunté que si podía realizarle una entrevista a lo cual accedió. La entrevista fue muy amena y sustancial, el actor se notaba muy cómodo con las preguntas hasta que su compañera le llamó para acudir a una llamada. No interrumpió la entrevista, todavía se tomó su tiempo para responder, sin embargo, tomé conciencia de la situación e hice más rápido las preguntas.

Ya pasaban de las cinco de la tarde así que decidí retirarme del centro. Al siguiente día regresé y al entrar, la recepcionista me “regañó” diciéndome que no podía realizarle entrevistas a nadie del personal sin la autorización de la directora, a lo cual le respondí que ella estaba al tanto de mis visitas y que, de hecho, tenía cita con dos SP. Tardaron hora y media en darme la entrevista, pero se realizó de una manera muy amable por parte de ambas.

Con una de ellas la entrevista fue un poco rápida ya que tenía que llenar unos formularios e iba retrasada a una institución bastante alejada del centro. Me percaté de su cansancio, así que fui concreta pues se podía observar que no tenía muchas ganas de contestar más por el cansancio que por otros motivos, o al menos eso percibí. En el centro así como en la fiscalía la atmosfera es parecida, no hay mucha relación entre las y los SP más que la suficiente.

Dentro de este contexto, cuando terminaba las entrevistas en el segundo centro dos de las personas entrevistadas me preguntaron que si no se me había dificultado llegar, a lo que enseguida comentaban lo lejos que les quedaba a ellas. A una les

resultaba desgastante llegar al centro por lo lejano que le quedaba de las otras instituciones en las que rotaba, así como de su casa.

Este punto es importante porque demuestra uno de los obstáculos que tienen que transitar las SP para poder llegar a su lugar de trabajo. Una SP puso énfasis en este punto ya que es importante. Si trasladamos esta situación en términos de tiempo, causa que las SP destinen más recursos para acceder a la institución, lo cual se puede traducir en inseguridad para regresar a sus casas y/o en costos extra si se permiten utilizar otro servicio de transporte.

En casi todas las entrevistas hubo un factor común, los continuos comentarios acerca de la falta de personal y material de oficina, transporte, etc. Estas situaciones las pude constatar en dos instituciones en las que realicé trabajo de campo; los centros y en la fiscalía. En variadas ocasiones pude observar la enorme cantidad de trabajo que tenían y cómo es que una sola persona realizaba diferentes actividades.

Otro elemento que pude obtener y que me parece importante, son las charlas que se generaron antes o después de las entrevistas. En este contexto, me percaté que algunas/os actores querían hablar más allá de las preguntas que contenía la entrevista. En más de una ocasión la entrevista se convirtió en testimonio cuando me acercaron a esas “esferas escondidas” (lenguaje, formas de interacción informales necesarias y discrecionales) de las cuales habla Carolina Salgado (2006).

No obstante, es preciso aclarar que no todas las entrevistas fueron testimonios. Las y los actores me ofrecieron una nueva visión de diferentes espacios y de sus interacciones a las que no siempre se puede acceder como investigadora, por ello es importante explicar cuáles son los elementos por los cuales algunas entrevistas las considero testimonios.

4. 1. 1. Postura frente al entendimiento de los testimonios.

En el capítulo III se describió el proceso metodológico con el cual partí para realizar las preguntas de la entrevista. En ese momento del proceso de esta tesis, mi interés

se focalizó en responder la pregunta general: ¿Cómo la actuación y atención de las y los servidores públicos se relacionan con los estereotipos, sesgos de género y prejuicios a las que se enfrentan las mujeres víctimas de violencia en el proceso de denuncia y acceso a la justicia?

De esta forma, la importancia de la investigación estaba centrada en encontrar elementos que alcanzaran a darme elementos del trabajo de las y los SP, considerando el contexto que planteé en los capítulos I y II. Sin embargo, me enfrenté en **cómo** el entrevistado dice lo que dice frente al **qué** dice (Salgado, 2006), esta premisa teórica se relaciona con Goffman cuando sostiene la importancia del *cara a cara*, pues es en este proceso de la interacción donde se presenta el lenguaje verbal, pero sobre todo el no verbal. Es decir, pude percatarme de las reacciones gestuales que expresaban mientras contestaban las preguntas. En diversas situaciones, logré notar cómo es que calculaban las palabras y lo que iban a contestar con el fin de “no quedar mal”.

Por otro lado, también hubo momentos en el que su respuesta buscaba en la **memoria**. Es decir, cuando la y el actor transmiten gestos, tonos, palabras en donde lo genuino es notorio es cuando lo dicho por ellas y ellos nos brinda idea del significado profundo de lo narrado (Salgado, 2006). Como se propuso en el capítulo metodológico, incentivé la **distancia** en relación con las y los actores entrevistados para que mis emociones no interfirieran. En este contexto, la metodología feminista me ayudó a reflexionar y auto cuestionar los prejuicios y estereotipos que tenía de las y los SP. Además, tener una postura neutral me permitió acercarme a mis entrevistadas/os con empatía lo cual evitó desgastarme emocionalmente.

En algunas entrevistas la distancia quedó relegada una vez que pude interactuar con las y los SP. En este sentido, encontré una “mirada capaz de contar desde lo secuencial, lo particular, los cambios colectivos, las condiciones socioculturales, las relaciones entre los diferentes espacios y personas, las conductas, los comportamientos, expectativas de su situación y circunstancias” (Salgado, 2006; p. 11).

Sumado a estos elementos, también encontré dentro de algunos testimonios tonos de interacción entre las y los SP con las usuarias víctimas de violencia en el proceso de denuncia, en donde lograron retratar (a veces más a veces menos) elementos importantes que describían cómo, dónde y con quién esta interacción frenaba o retrasaba el proceso de denuncia.

Dentro de los elementos que constituyen un factor para frenar el proceso de denuncia, los estereotipos, estigmas e injusticia testimonial fueron cometarios recurrentes. No obstante, saltaron en sus testimonios otros componentes que no solo condicionaban la atención de las y los SP, sino que se salían completamente de sus manos. Los problemas estructurales que forman parte de su cotidianidad son factores que suman dificultades a su labor, la carga de trabajo, falta de recursos materiales y humanos son hallazgos que me permitieron analizar otros puntos que no se habían planteado en esta tesis.

En este sentido, para el análisis de los testimonios es pertinente detallar la situación estructural y material de las instituciones en las que operan las y los SP. La relevancia de explicar la situación material de estas instituciones se debe a que fue un tema recurrente en la mayoría de las entrevistas, por lo que conocer el panorama estructural me permitió analizar a profundidad los problemas operativos que se encuentran cuando realizan sus labores.

4. 2. A contracorriente: problemas operativos-estructurales en las fiscalías y CJM.

Cuando se habla de impunidad o de cifras negras en los delitos cometidos en contra de las mujeres, se culpa directamente a la autoridad encargada de administrar justicia. Sin embargo, se deja de lado que las instituciones funcionan con recursos (humanos y materiales) que no siempre están presentes. Este apartado tiene la finalidad de describir desde la narrativa y percepción de las y los servidores públicos los problemas adyacentes a su labor.

Una parte muy importante que contribuye a generar obstáculos para el acceso a la justicia tiene que ver con los problemas institucionales relacionados con presupuesto, infraestructura y personal operativo. El 28 de noviembre de 2022 el

DOF publicó, que el recurso que se asignaría a las fiscalías para la implementación de medidas que atiendan estados y municipios que cuentan con la Declaratoria de Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres, sería de \$110, 998,752. Es preciso mencionar que el presupuesto se distribuye a todas las fiscalías especializadas en violencia de género por entidad federativa. Por otro lado, para los 65 Centros de Justicia que existen actualmente en todo el país, se designaron 527 millones de pesos con un adicional de 148.9 millones (DOF, 2022).

Dentro de este contexto, el Censo Nacional de Procuración de Justicia Estatal y Federal que realizó el INEGI (2023), sostiene que al cierre del 2022 se contabilizaron 4529 unidades administrativas y/o fiscalías y agencias del ministerio público. De las cuales 130 están adscritas a la Fiscalía General de la República (FGR) y 4339 a las procuradurías o fiscalías generales de justicia Estatales (FGE). Para fines de esta tesis, solo se toman en cuenta las fiscalías generales de justicia estatales, pues son las que tienen inferencia como fiscalías especializadas y/o ministerios públicos y entre ellas se encuentran las dirigidas a la erradicación de la violencia de género o con alerta de violencia de género.

La Ciudad de México cuenta con 42 FGE en total, de las cuales 2 son fiscalías especializadas en delitos sexuales, 1 en violencia familiar y 2 en feminicidios, lo que da un total de 5 FGE especializadas en violencia de género. Por otro lado, el Estado de México²⁶ cuenta con 145 FGE en total, de las cuales hay 27 fiscalías especializadas en delitos contra las mujeres, 27 en delitos sexuales, 27 en violencia familiar y 1 en feminicidios, dando un total de 82 fiscalías especializadas en violencia de género dentro de la entidad (INEGI, 2023).

Es importante esta información porque como se mencionó anteriormente, el presupuesto por entidad para las fiscalías en violencia de género asciende a los \$110, 998,752 por entidad. Esto se traduce en que en la CDMX esta cantidad se

²⁶ Se toma en consideración las fiscalías que se encuentran en el Estado de México por el alto número de delitos que se comenten en contra de las mujeres. La disparidad que se encontró con relación a las fiscalías que se encuentran en la CDMX, delimita el presupuesto que tienen cinco fiscalías en comparación con 82 que se encuentran en el Edo. Méx. Contar con el mismo recurso para las mismas funciones, pero con más fiscalías explica las dificultades materiales y humanas a las que se enfrentan las y los servidores públicos.



reparte en 5 fiscalías, mientras que, en el Estado de México se distribuye en 82 instituciones de procuración de justicia en violencia de género. Además, si a esto se añade que el presupuesto destinado a los CJM es de un poco más de \$650, 000 millones de pesos para 65 centros, la brecha es enorme y desigual en comparación con el monto que le toca a cada fiscalía de la CDMX.

Esta disparidad presupuestal y déficit en recursos humanos e infraestructura es evidente y amplía la brecha (material y humana) cuando se sabe que los CJM son instituciones que tienen cuatro áreas de servicio: el área psicosocial, jurídica, médica y de trabajo social, que contribuyen a una atención integral para las usuarias. Mientras que las fiscalías solo tienen el área jurídica y médica y, en la mayoría de los casos, las mujeres son canalizadas a otras instituciones (psicológica y de riesgos médicos mayores) ya que no dan cobertura integral.

Aunado a esto, es importante destacar que el número de servidores/as públicos ha ido decreciendo desde el 2019, pues en ese año se contabilizaron 95,150 servidores públicos laborando en las FGE, en el 2020 se registraron 95,602, 2021 95,386 y el 2022 cerró con 91, 768 servidores públicos en todo el país.

No obstante, el personal como el presupuesto se concentra en la CDMX con 19,479 servidores/as para la fiscalía de la República, la cual engloba oficinas con actividades administrativas y 15, 115 servidores/as para las fiscalías generales estatales de atención (MP y fiscalías), seguida del Estado de México con 7229 y en último lugar se encuentra San Luis Potosí con apenas 169 servidores/as públicos adscritos a las FGE en toda la entidad (INEGI, 2023).

La reducción de personal operativo en las fiscalías y los CJM impacta directamente con la carga de trabajo que tienen las y los servidores públicos. Además, la distribución presupuestaria es un obstáculo para garantizar la justicia, independientemente de la disposición de las y los servidores públicos. Un aspecto recurrente entre los testimonios es la falta de personal. Este punto, lo pude constatar en el trabajo de campo ya que en numerosas ocasiones evidencié cómo es que las y los SP mantenían diferentes actividades al mismo tiempo además de su actividad principal.

(PCI-1) *“La falta de personal”*

(PCI-5) *“Hace falta muchísimo personal”*

(SCI-6) *“En un turno no nos damos abasto, por lo menos deberían de ser otras tres patrullas de género, mínimo”*

(SCI-7) *“Nosotras estamos comisionadas por la secretaria de salud, pero al no haber personal estamos roladas en otros CJM o fiscalías”*

Debido a la problemática aludida, es importante mencionar los problemas cotidianos que enfrentan las y los servidores públicos. Estos tienen que ver con temas relacionados con recursos del día a día, como papelería, gasolina y artículos de informática para la sistematización de las carpetas de investigación. En este contexto, aclaro que los CJM obtienen el presupuesto mayoritariamente de recursos estatales, a diferencia de las fiscalías las cuales adquieren los recursos por parte de diferentes instituciones como la Fiscalía General de la República y la Secretaría de Gobernación (INEGI, 2023).

Es así como la disparidad de presupuesto se refleja directamente en los CJM como en las fiscalías. En este sentido, aun cuando las fiscalías de la CDMX concentran un mayor número de recursos respecto de otras entidades, las instalaciones carecen de infraestructura y materiales dignos para la operatividad de las y los SP. De este modo, las y los entrevistados comentaron los siguiente:

(IF-4) *“Pues no es muy grande el lugar y solo tenemos lo necesario o menos, muchas veces nosotros tenemos que comprar hojas, tinta, cosas que tiene que brindarnos la institución, pero sobre todo es la agilización de las carpetas de investigación, nos llenamos de carpetas y solo se quedan ahí, en pausa”*

(SCI-6) *“Otro de los problemas que tenemos es tan solo con la gasolina ¡no nos dan para la gasolina! nos dan la patrulla con tanque vacío y ¿quién crees que la paga? Nosotros, si se nos poncha una llanta igual nosotros, nosotros tenemos que estar lidiando con cuestiones mecánicas, pero aun así a veces vamos hasta el Edo. Méx. O sea, de oriente a poniente para hacer un acompañamiento”*

(SCI-7) *“No siempre podemos hacer mucho porque no siempre tenemos medicamentos, o cuando las usuarias necesitan de otros servicios las mandamos con las médicos de tercer nivel, pero por la carga de trabajo no es tan seguro que las atiendan rápido”*

Como se ha visto hasta ahora, la situación presupuestaria condiciona directamente la labor de las y los SP, pues es un factor importante para que éstos realicen sus actividades y cuenten con lo necesario para dar atención a las usuarias que se

acercan a estas instituciones. En síntesis, la falta de presupuesto es crucial para que las y los SP actúen y atiendan de forma efectiva. Aunado a ello, la falta de personal, de infraestructura, materiales de papelería, informática, autos en buenas condiciones, gasolina, entre otros, son elementos que frenan una adecuada intervención por parte de las y los SP que laboran en estas instituciones.

Este cúmulo de obstáculos de recursos materiales y humanos contribuyen a crear una barrera en donde el acceso a las instituciones de justicia se ve supeditado por la falta de infraestructura para que las y los SP realicen sus actividades. Otro rasgo que es importante mencionar, es el del papel del Estado para asegurar que estas instituciones brinden el presupuesto necesario para dar protección y asegurar el acceso al derecho a la justicia.

La formación, capacitación y sensibilización que exigen los programas y protocolos hacia las y los SP no contiene que realicen más de una actividad en distintas áreas. Estas situaciones generan desbordamiento y que las instituciones que se dedican a atender a las usuarias se ven desbordadas y sin el personal debidamente profesionalizado por áreas para hacer valer la justiciabilidad para las mujeres.

4. 2. 1. Costos de la distribución espacial de las instituciones de impartición de justicia.

Siguiendo la línea argumentativa con relación a los obstáculos, agrego el factor espacial como un obstáculo en el proceso de denuncia. Las fiscalías, así como los CJM no tienen demarcaciones territoriales específicas como por ejemplo, las clínicas de salud. Al ser centros y fiscalías especializadas su cobertura debe ser universal, lo que implica que abarquen un gran número de colonias, municipios o alcaldías. Esta distribución, es otro de los elementos que puede llegar a interferir con el acceso a estas instituciones.

La distribución en el espacio de las instituciones de impartición de justicia en materia de género deja muy lejos el beneficio social, puesto que están ubicadas para ser geográficamente inaccesibles. El valor de uso de estas instituciones se reduce a un espacio donde no se consideran necesarias lógicas de transporte o acceso viable para las SP como para las usuarias. En cambio, parecería que las instituciones de

este tipo están destinadas a *existir* para no ser usadas por las usuarias dadas las complicaciones que existen para acceder a ellas.

Un ejemplo concreto, es la ubicación del segundo CJM. El acceso a esta institución no es nada fácil, se encuentra en una de las periferias de la zona oriente de la CDMX y llegar en transporte público es muy difícil ya que, a parte del metro y tren ligero, se tiene que tomar el transporte público y caminar por 15 minutos aproximadamente. El total de tiempo para arribar al centro —si se parte del centro histórico de la CDMX— es de aproximadamente tres horas.

Empero, incluso si se quiere llegar desde la misma zona oriente no existe transporte público directo porque su ubicación se encuentra en medio de una loma. Por otro lado, para llegar a la fiscalía también resulta muy complicado. Aunque si existe transporte directo, es muy inseguro, además de que el tiempo de traslado desde la terminal del tren suburbano es de aproximadamente una hora y cuarto. Existen otras formas para desplazarse a estos lugares como Uber o didi, pero el costo se eleva a más de \$200 lo que no hace rentable ese servicio.

Sobre el primer centro al respecto, la SCI comentó fuera de la entrevista que a ella le tomaba mucho tiempo llegar al mismo. Argumentó que al no contar con automóvil propio, el tiempo de traslado era demasiado al vivir en la zona sur de la ciudad. En más de una ocasión, ella refirió que el sueldo no corresponde con la rotación que realizan, ni toma en consideración el costo de tiempo y espacio que implica llegar de una institución a otra. La falta de personal implica que las SP amplíen su cobertura en más de dos instituciones. Además de esto, cuando son requeridas en una de las instituciones en las que les *toca* trabajar tienen que trasladarse en un mismo día a dos de éstas, lo cual implica más tiempo de trabajo y más costo económico.

En cambio, el traslado al primer centro y a la otra fiscalía es más sencillo porque tiene varias opciones directas para llegar a estas instituciones. En este sentido, hay que leer la distribución de estas instituciones en cuatro sentidos: acceso (viable o inviable), espacio (lejanía o cercanía, dependiendo de dónde se venga), tiempo y

costos económicos, pues son factores que pueden verse como obstáculos que las y los SP, así como las usuarias deben sortear.

Dentro de este contexto, las dificultades que implica la falta de presupuesto, el personal y la distribución espacial de las instituciones aglutinan una interacción de situaciones que se pueden denominar barreras. Sin embargo, es preciso explicar a qué me refiero con barrera. De Asís Roig (2005) plantea que el concepto de barrera se refiere a “todo obstáculo que dificulte o impida, en condiciones de igualdad de oportunidades y de plena participación, el acceso de las personas a alguno/s de los ámbitos de la vida social” (p. 51).

El autor propone que las barreras determinan “ámbitos de accesibilidad”, entre los que destacan: movilidad, comunicación e información, acceso a bienes y servicios, y actitudes negativas (De Asís Roig, 2005). Dentro de este concepto la palabra “obstáculo”, debe entenderse en el sentido de una cuestión amplia y cambiante, de modo que puede ajustarse a diferentes circunstancias dentro de un entorno determinado. De esta forma, se puede decir que el presupuesto, la falta de personal, de materiales y el espacio figuran como una serie de obstáculos que contribuyen a ser barreras, pues condicionan la accesibilidad necesarios para una adecuada atención por parte de las y los SP.

Para ampliar la explicación sobre la relación entre “ámbitos de accesibilidad y barreras”, es necesario explicar lo que se entiende con acceso. El acceso como tal, se refiere —según la Real Academia Española— a la acción de llegar o acercarse a algún lugar o con alguna persona. Sin embargo, para Germán Fajardo et al (2015), el acceso es la acción de un individuo (demanda), el cual es responsable de acercarse o entrar en contacto con el lugar o persona que busca, sin que esta acción implique necesariamente obtener la respuesta buscada o esperada por parte de los prestadores del servicio (2015).

Estos autores analizan el acceso espacial y personal con base en dos premisas; disponibilidad y calidad. En un primer momento, el acceso solo significa *acercarse a...* sin que esta acción se traduzca en la disposición de servicios, tiempo oportuno o si los proveedores de servicio son de calidad. Sí, por el contrario, el individuo que

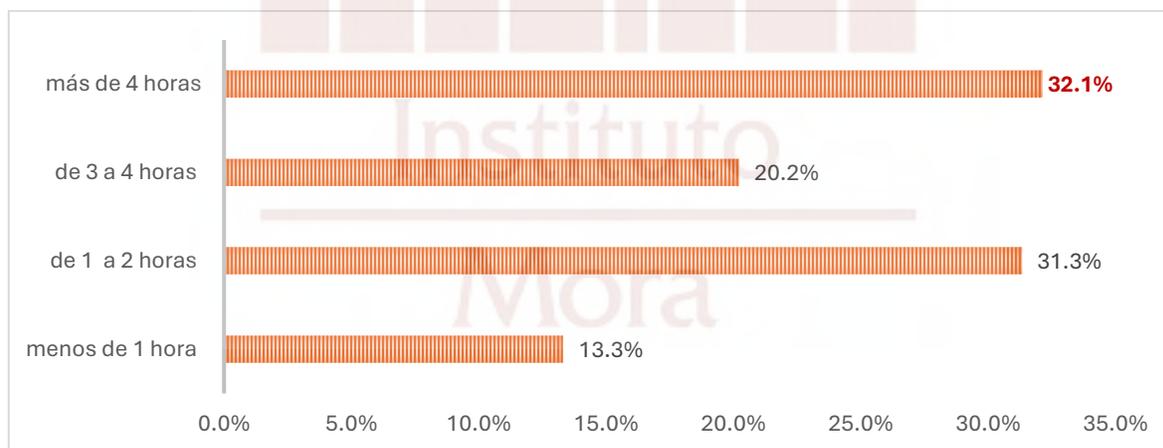
se acerca obtiene cobertura, calidad y disponibilidad de los servicios a los cuales accedió, se estaría hablando de acceso efectivo (Fajardo et al, 2015).

Tomando en cuenta la descripción de estos conceptos, es importante destacar otro factor que es importante para un acceso efectivo, el tiempo. Esta variable impacta en dos direcciones; por un lado, el tiempo que tarda el proceso de una denuncia para las usuarias y, por otro lado, el tiempo que las y los SP tienen para realizar su trabajo de forma expedita.

4. 2. 2. Tiempo de atención en el proceso de denuncia.

La carga de trabajo y la falta de personal operativo son factores que intervienen directamente en el tiempo que se tarda en realizar una denuncia y muchas veces esta situación condiciona la permanencia de las usuarias en las instituciones de justicia. Además, el hecho de permanecer tanto tiempo implica costos económicos que las mujeres deben asumir si quieren concretar la denuncia.

Gráfica 1. Tiempo promedio para realizar una denuncia



Elaboración propia con datos obtenidos de la ENDIREH 2021.

Así, el tiempo se puede apreciar de forma dual; *de la puerta para dentro*, y *de la puerta para afuera*, con la primera premisa me refiero al tiempo promedio para realizar una denuncia, el cual se muestra en la gráfica. Dentro de este rango de tiempo se tiene que tomar en consideración lo que se mencionó acerca de la carga de trabajo y falta de personal en estas instituciones. La disponibilidad de estos dos factores condiciona la durabilidad del proceso de denuncia que no tiene que ver con

la atención y actuación de las y los SP, sino con elementos estructurales como la falta de presupuesto, infraestructura, personal y materiales de oficina.

Por otro lado, con la premisa “*de la puerta para afuera*” me refiero al hecho de que acercarse a las instituciones implica costos espaciales, de tiempo y dinero tanto para las y los SP como para las usuarias. La accesibilidad a los centros implica que las usuarias cuenten con tiempo y poder adquisitivo para poder trasladarse y permanecer durante el proceso en estas instituciones. En este punto, el factor espacial es importante porque condiciona dificultades en el traslado y la permanencia para que una denuncia logre agrupar los elementos necesarios para que se acceda a la justicia.

Para las y los SP la puerta para afuera implica costos de tiempo, traslados y costos económicos que no son absorbidos en su salario. En diversas ocasiones las y los SP empiezan su jornada desde muy temprano y sus actividades se extienden hasta la madrugada en donde muchas veces tienen que regresar a las instituciones. También, de sus salarios asumen gastos que deberían destinar las instituciones pero si no las realizan no pueden trabajar. A ello hay que añadir los costos de traslados a diversas instituciones, comidas y gasolina o transporte privado cuando salen o llegan en las madrugadas a las instituciones.

Por otro lado, una vez que las usuarias logran tener acceso se corre el riesgo de no obtener acceso efectivo. La disponibilidad y cobertura que las instituciones tengan se relaciona directamente con la capacidad material y recursos (humanos y materiales) que las instituciones de justicia posean. Aquí se hace efectivo lo que Fajardo et al, sostienen cuando explican que el acercamiento no garantiza un acceso de calidad y efectivo.

(SCI-1) *“La falta de personal es una parte de nuestro trabajo que es necesario y si no hay, impacta en que las mujeres tengan que esperar un tiempo prolongado para poder pasar a la atención de 1ª vez, porque nosotras estamos resolviendo las situaciones de las usuarias que llegaron antes, eso implica que se cargue el trabajo en todas las áreas”.*

(IF-4) *“Si bien nos va, estamos todo el equipo completo, desde el fiscal, secretario, la médico, el actuario, secretarias/os técnicos y policías...pero a veces solo somos tres, el secretario técnico, el policía de la entrada y yo”.*

(SCI-5) *“Hace falta muchísimo personal, ¡ves el escritorio! Siempre esta así, se supone que por cada área debe de haber tres personas, pero solo somos una... las que nos ayudan mucho son las chicas de servicio social”.*

(SCI-6) *“En sí son tres turnos y somos dos para cada uno, no hay compañeros para esta área, en un turno no nos damos abasto, por lo menos deberían de ser otras tres patrullas de género, mínimo... luego ni saben que existimos porque pues solo somos una, ¡ah! Pero también tenemos la obligación de atender cualquier otro delito si no, nos sancionan”.*

(SCI-7) *“Nosotras estamos comisionadas por la secretaria de salud, las médicas de primer nivel es brindar atención preventiva, podemos dar medicamentos si lo requieren, pero al no haber personal estamos roladas en otros CJM o fiscalías...”*

La atención que las y los servidores públicos brinden, se va a conjugar con la carga de trabajo, el número de mujeres que lleguen a las instituciones, la disponibilidad del personal operativo y con los recursos materiales (infraestructura) de los que dispongan. Dentro de este contexto es necesario añadir a esta discusión lo mencionado por las y los servidores públicos con relación al número de usuarias que atienden por día. De las entrevistas realizadas en la fiscalía, la y él entrevistado comentaron lo siguiente:

(IF-2) *“A veces llegan 3 o a veces 10”*

(SM-4) *“Te voy a decir una cosa, a veces pueden llegar muchas mujeres, pero en lo que se entrevistan con el secretario pues desisten varias, de 10 que pueden llegar solo 7 llegan a declarar y 4 desisten de la denuncia”*

Por otro lado, en los CJM comentaron que:

(SCI-1) *“Trabajamos 24/7, vienen un promedio de entre 17/20 mujeres por día”*

(SCI-5) *“En el área en la que me encuentro siempre hay mucho trabajo, específicamente checo todas las carpetas abiertas y les doy seguimiento... en el último año se nos ha triplicado el trabajo porque los juzgados apenas están retomando lo que tenían antes de pandemia, lo que se juntó en pandemia y lo que pasa ahora postpandemia”*

(SCI-6) *“Nosotros atendemos muchas colonias, estamos hablando de aproximadamente unas 125 colonias de las cuales solo una abarca mucho terreno... en este perímetro es bastante difícil y solo hay una patrulla de género para atención y apoyo de las mujeres... en un día podemos tener 18 a 20 llamadas”*

(SCI-8) *“Ahorita nada más estoy revisando cerca de 50 carpetas de investigación y las que faltan y salen del día”*

(SCI-9) “Vienen muchas personas al centro, desde las que piden información, las que vienen a los talleres, las que vienen a levantar una denuncia... en promedio vienen de 30 a 50 usuarias”

En este sentido, una característica que pude notar es que los SP varones desacreditan la formación de las SP mujeres estigmatizando su trabajo en actividades que tienen que ver más con la sensibilidad y empatía por el hecho de ser mujeres que por la labor que realizan. En ocasiones son las SP mujeres quienes trabajan más a allá de su labor, lo que se traduce en quedarse más horas de su horario y en más trabajo. Sin embargo, lo hacen por la ética y el compromiso que tienen con sus labores y con la sociedad. En el caso de las SP del primer centro, brindan un servicio con la conciencia ética de la cual habla Berumen (2016), en donde la veracidad, la legalidad y la sinceridad conforman parte de sus actividades.

(SCI-3) “Nosotras le damos seguimiento el tiempo que dure la denuncia, desde que están aquí hasta que esta la investigación”

(PCA-5) “Por protocolo nosotras debemos llenar un registro en donde es requisito que nos den una red de apoyo”

(SCI-6) “Nosotros nada más les damos seguimiento en el traslado y platicando según vayamos viendo la situación, hay veces que logramos hacer un vínculo y pues podemos pasar ciertos días para una visita domiciliaria para ver cómo siguen en su casa

(ICA-8) “Nosotros damos seguimiento al proceso no a la usuaria para eso están las otras áreas, yo doy seguimiento a lo que el policía de investigación recabe, como pruebas y reviso los informes policiales”

Las condiciones laborales son un factor que condiciona directamente sus actividades. La infraestructura en la que laboran recae en que *hacen lo que pueden con lo que tienen*. Con esto no se justifica la dilatación del proceso, se visibiliza la forma en la que tienen que laborar, condición que en sí misma puede verse como violencia institucional por parte del Estado. Una vez que éste no brinda lo necesario o el presupuesto no es suficiente, los más afectados son los que tienen actividades en estas instituciones, lo cual no solo frena el desempeño de las y los servidores públicos, sino que pone de manifiesto el acceso a la justicia para las mujeres restándoles directa e indirectamente sus derechos.

Hasta aquí, hemos visto cómo el acceso, el tiempo, el espacio y los recursos materiales y humanos forman parte de obstáculos que se traducen en barreras que dificultan la labor de las y los SP. Asimismo, se han descrito los problemas a los que las y los servidores públicos se enfrentan en su cotidianidad institucional, los cuales son relevantes porque si se exige a éstos un trabajo efectivo, también habría que cuestionar los criterios presupuestales que son los que finalmente determinan la situación material y humana que condicionan la atención brindada por las y los servidores públicos.

Si bien, los problemas estructurales son importantes para describir los obstáculos que intervienen en el proceso de denuncia de las mujeres, resulta igual o más importante explicar los elementos sociales y culturales que cruzan a las y los servidores públicos. En este sentido, es importante considerar el contexto y los escenarios en los que se desenvuelven, pues esto puede ayudar a vislumbrar el entramado social de estas instituciones a partir de la percepción de las y los servidores públicos en relación con la atención que brindan a las mujeres víctimas de violencia.

4. 3. Nuevos datos encontrados a partir de los testimonios frente al marco de las violencias en contra de las mujeres a nivel nacional.

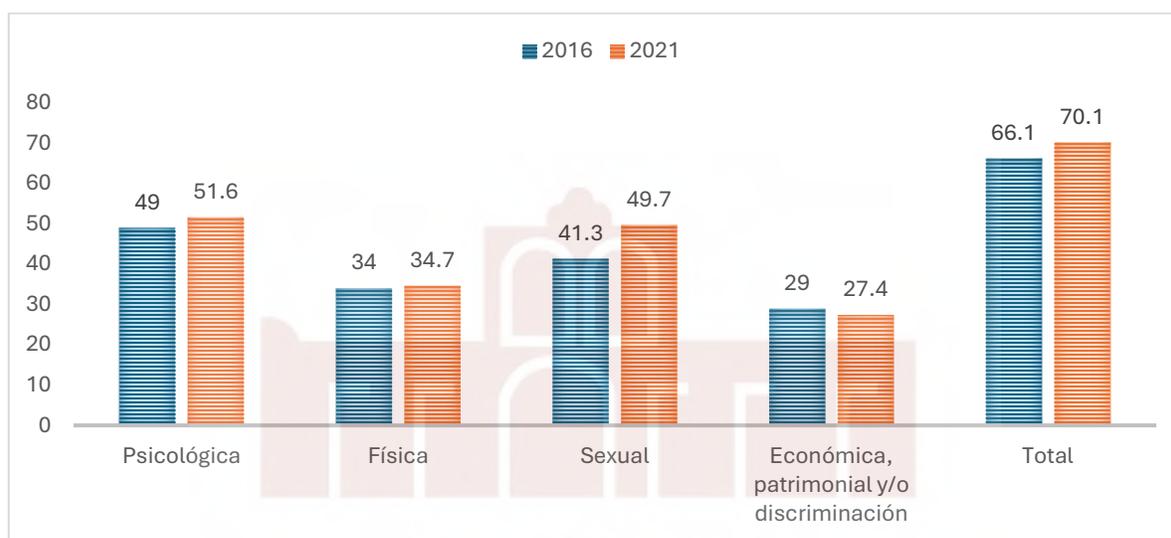
El propósito de este apartado es contrastar los hallazgos encontrados en los testimonios con las cifras que describen las encuestas oficiales sobre la situación actual de la violencia en contra de las mujeres a nivel nacional. En este apartado desglosaré algunos datos que encontré en la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH, 2021), la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre seguridad Pública (ENVIPE; 2023), el informe del Secretariado Ejecutivo del Sistema de Seguridad Pública (2023) y el Diario Oficial de la Federación.

La relevancia de relacionar datos con la información que se recopiló en los testimonios es para contrastar la información obtenida con las cifras a nivel macro de la situación actual sobre la violencia de género. Desglosar los datos que me muestran las encuestas, me dará luz a fin de describir los factores que intervienen

en la cotidianidad institucional de las y los servidores públicos, además, de observar la magnitud del fenómeno y la frecuencia de los casos que llegan a las instituciones de impartición de justicia.

La violencia en sus diversas modalidades (las cuales se describieron en el primer capítulo), se presenta a nivel nacional de la siguiente manera:

Gráfica 2. Prevalencia total de violencia en contra de las mujeres de 15 años y más por tipo de violencia (2016-2021)



Elaboración propia con datos obtenidos de la ENDIREH 2021.

La ENDIREH (2021), presenta en su último informe que la violencia en contra de las mujeres incrementó del 2016 al 2021 en todas sus modalidades, excepto en la que se refiere a la violencia económica, patrimonial y/o discriminación. Por otro lado, la violencia sexual es la que ha incrementado más de ocho puntos porcentuales con respecto al 2016, seguida de la violencia psicológica con un 2% respectivamente. Si bien el incremento de estas dos últimas no es tan alto —pensándose que son cinco años de diferencia— sí nos dice que los esfuerzos destinados para erradicar la violencia no están haciendo efecto en la sociedad.

En el primer capítulo se presentaron los programas y protocolos que el Estado ha llevado a cabo para formar, concientizar y sensibilizar en las instituciones de justicia a las y los servidores públicos que se insertan en ellas. Sin embargo, estos programas de concientización están lejos de llegar a otros grupos de la sociedad

que deben ser informados sobre el tema de la violencia con conocimientos aplicables para su erradicación.

(IF-1) “El problema de la violencia contra las mujeres es un problema que si no se resuelve, genera a su vez muchos otros problemas sociales... lo que se necesita es un cambio social que no puede darse solo, porque tienes que atacar todos los espacios en los que se reproduce esta violencia... estos problemas de las mujeres tendrías que empezar otra vez, aunque suene a cliché, tienes que empezar desde la escuela y mientras otra vez no tengas maestras y maestros que estén transmitiendo un mensaje importante de perspectiva de género y educar con perspectiva de género pues ahí está el problema”.

En este sentido, el Estado ha fortalecido acciones para garantizar la seguridad de los ciudadanos, así como la de erradicar la violencia en razón de género y hacer efectivo el principio del *Programa Nacional de Desarrollo (2021-2024) mediante el Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (PIPASEVM)*.

No obstante, estas medidas están encaminadas a hacer efectiva la perspectiva de género en instituciones en donde las mujeres que han sufrido violencia tienen que llegar a ellas y no al contrario. Es decir, la perspectiva de género y la información acerca de las diferentes modalidades de violencia y acceso a instituciones de justicia, se obtiene una vez que la mujer ya tránsito por una o más violencias y logró acceder a las instituciones de justicia.

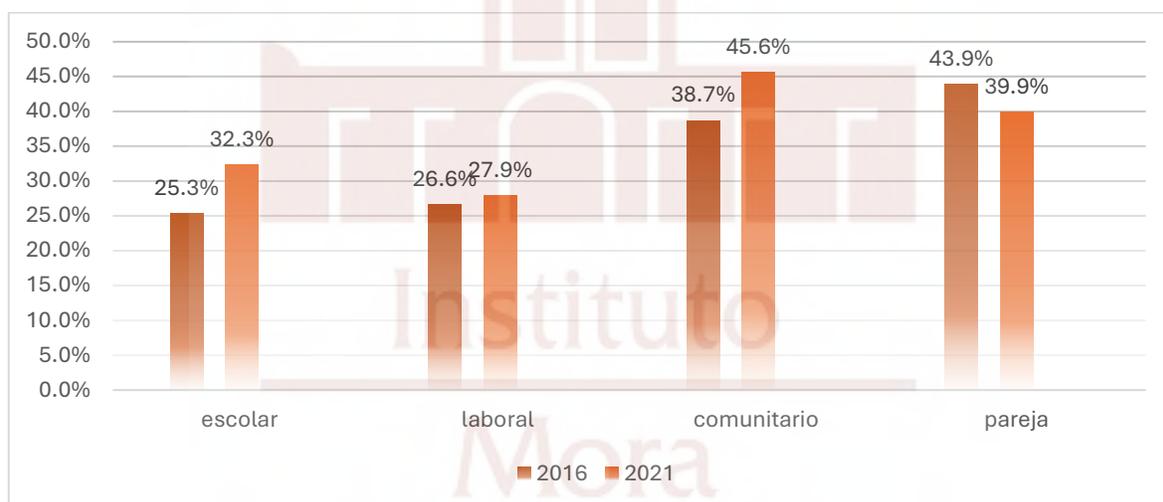
Esto se debe a que los programas de información acerca de este fenómeno no llegan a las mujeres como medida preventiva, sino como respuesta a una situación de violencia cometida. A pesar de que el PIPASEVM genera acciones de capacitación y formación sobre la perspectiva de género en sus estrategias 1.1 y 1.2²⁷, no ha logrado resultados que se traduzcan en seguridad para las mujeres en su vida cotidiana.

²⁷ El PIPASEVM establece acciones de difusión sobre las diferentes violencias que viven las mujeres, desde un enfoque interseccional e intercultural y desarrollan acciones dirigidas a la sociedad para crear conciencia de que los actos de violencia contra las mujeres y las niñas pueden constituir un delito (DOF, 2021: S/P)

Este contexto supone un grado mayor de vulnerabilidad para las mujeres cuando se habla de derechos ya que uno de los elementos que debe otorgar el Estado es seguridad y protección para sus ciudadanas y ciudadanos. En estos términos, no se puede hablar de desarrollo cuando la mitad de la población de un país se encuentra en frecuente peligro desde diversas fuentes, empezando por el hogar seguido de otras instituciones.

Así, la condición de la violencia en el país radica en un fenómeno que se vuelve un problema público, pues las demandas abordadas por las mujeres no son atendidas desde las instituciones, lo que lleva a un problema institucional mientras no se le otorgue la condición de mejora para las mujeres.

Gráfica 3. Prevalencia de violencia contra las mujeres de 15 años o más a lo largo de la vida 2016-2021



Elaboración propia con datos obtenidos de la ENDIREH 2021.

Siguiendo esta línea, la estrategia 1.2 está dirigida a informar sobre este tema en las instituciones directas o relacionadas con la Secretaría de Educación Pública. No obstante, la violencia escolar incrementó 7% del 2016 al 2021. Por otro lado, la estrategia 1.1 se enfoca en establecer acciones enfocadas a la sociedad civil, pero la violencia comunitaria incrementó 7%.

Contrario a las situaciones anteriores, la violencia de pareja disminuyó 4 % lo cual sale de contexto si comparamos esta cifra con lo que nos comentaron las y los

actores entrevistados. Es decir, si ponemos atención a las cifras que se muestran en la gráfica 3, la violencia en todas las modalidades incrementa, no obstante, en lo que se refiere a la violencia de pareja disminuye. Esta situación se puede interpretar de dos formas; ha cambiado la dinámica de violencia en los hogares y existe un grado mayor de respeto a las mujeres o por otro lado, que los datos que muestra la encuesta no son reales.

Ante este panorama, la PCI del Centro de Justicia para las Mujeres me comentó que en los años de pandemia:

(PCI) “Se detectaron en pandemia otros casos de violencia que por lo regular no se dan mucho, la violencia comunitaria, porque todos al estar en sus casas empezaron los conflictos con los vecinos y la violencia familiar incrementó al estar los niños y los padres, siempre hay casos de violencia familiar, pero cabe decir que en pandemia incrementó y mucho”

Esta cita contradice lo que la ENDIREH muestra en sus datos. Porque si pensamos que la pandemia fue un fenómeno mundial y que el confinamiento fue una situación obligada, se espera que las relaciones sociales se vean afectadas y que en una situación en donde las personas conviven 24/7 se generaron otras dinámicas de permanencia en los hogares las cuales pudieron detonar otro tipo de conflictos que generaron explosiones de violencia en las parejas. La explicación que encuentro para esta contradicción es que en el momento en la que se levantó la información de la encuesta fue en el 2020 cuando el confinamiento llevaba un año. Esta situación puede explicar que en esos momentos aún no se registraban las explosiones de violencia que se presentaron en los años siguientes.

Ante este panorama, cabe precisar que la encuesta realizada por la ENDIREH (2021) no registró el dato sobre la violencia familiar a lo largo de la vida, sino solo el que refiere los últimos doce meses, es decir, solo del año 2020 al 2021. Dato que elimina la información de cuántas situaciones de violencia familiar se registraron en años anteriores.

4. 3. 1. Percepciones, estereotipos y sesgos de género de las y los servidores públicos sobre las mujeres que denuncian y no denuncian.

En lo que concierne a las denuncias, es importantes señalar que dentro de la entrevista no se realizó una pregunta que buscara información sobre la percepción del por qué las mujeres denuncian o no. La información acerca de este tema fue posible con algunas SP que se vieron dispuestas a hablar de ello y que resultó una añadidura importante para esta tesis.

Uno de los elementos que las y los SP destacaron sobre las mujeres que no denuncian, es porque dependen económicamente de sus agresores. Esto es, del 100% de las usuarias que acceden al CJM, el 84% dependen económicamente (vestido, vivienda, comida, entre otros). Por otro lado, fuera de la entrevista algunas comentaron que en muchas ocasiones sus agresores les piden *perdón* y dejan pasar más de un episodio de violencia porque confían en ellos. Tanto en la fiscalía como en los CJM, las y los servidores públicos mencionaron lo siguiente:

(PCI) *“Lamentablemente son mujeres de escasos recursos, tienen secundaria como mayor nivel escolar, no tienen empleo o se dedican al empleo doméstico, pero en la mayoría de los casos sin remuneración, la edad va desde los 25-43 o 45 años, pero vienen más jovencitas que adultas”.*

(PCI) *“Lo que he identificado en los registros es que tienen niveles bajos de escolaridad, por lo general son mujeres que se han “juntado” o casado muy chicas, son mujeres de entre 18-30, pero también han llegado niñas de 15 años o mujeres adultas.”*

Por otro lado, en la fiscalía me comentaron que:

(IF-1) *“Principalmente vienen mujeres de bajos recursos de entre 20-25 años”*

(IF-2) *“Mujeres muy jóvenes, de entre 18-30 años, pero las que llegan con mayor número son de 18-25, la mayoría son de escasos recursos y con educación básica, a veces preparatoria pero la mayoría está en la básica”*

Es importante mencionar esta relación porque nos indica cuál es el grupo de edad más vulnerable, así como las limitaciones económicas y laborales que las mujeres padecen. En este sentido, lo que las y los SP comentaron en sus testimonios se fortalece con las cifras que la encuesta nos muestra. En ésta, el grupo más vulnerable se ubica en el rango de entre 15-24 años en todas las modalidades de violencia.

Tabla 5. Prevalencia de violencia en mujeres de 15 años y más en los últimos 12 meses por características sociodemográficas (ENDIREH, 2021)

	Total	Psicológica	Física	Sexual	Económica, patrimonial y/o discriminación
Rural	34.7%	25.2%	8.9%	13.6%	13.5%
Urbano	45.3%	25.2%	8.9%	13.6%	13.5%
15-24	58.3%	40.7%	15.2%	42.0%	13.1%
25-34	51.5%	34.8%	11.6%	32.0%	21.1%
35-44	44.6%	30.1%	10.4%	22.1%	19.5%
45-54	38.4%	26.2%	8.3%	15.8%	17.2%
55-64	29.7%	20.4%	7.1%	8.7%	12.3%
65 y más	26.1%	13.7%	5.0%	4.2%	6.4%
Sin escolaridad	26.1%	19.0%	8.4%	5.8%	10.9%
Básica incompleta	33.0%	23.8%	9.1%	11.2%	14.0%
Básica completa	45.3%	31.5%	11.9%	24.6%	16.7%
Media superior completa	49.9%	34.0%	10.9%	32.9%	17.2%
Superior completa	47.8%	30.0%	8.2%	30.2%	18.9%
Casada o unida	41.1%	30.0%	10.1%	17.9%	17.0%
Separada, divorciada o viuda	34.0%	21.0%	8.1%	18.1%	15.4%
Soltera	34.0%	21.0%	8.1%	18.1%	15.4%

Fuente: Tabla elaborada con datos de la ENDIREH, 2021.

Es difícil establecer una explicación del *por qué* las mujeres que se encuentran en ese rango de edad son más vulnerables, puesto que no es lo que se investigó en esta tesis. Sin embargo, dentro de los testimonios se logra establecer una relación entre la edad y el nivel de escolaridad que se evidencia en el cuadro anterior.

(PCI-4) “Desafortunadamente el nivel socioeconómico si cuenta mucho, al centro han llegado profesionistas y es más probable que ellas sigan todo el proceso que las que no tienen muchos recursos, porque denunciar cuesta y muchas de las usuarias son dependientes económicos de sus agresores, lo que muchas veces impide que puedan regresar al centro”

La maternidad o paternidad en edades tempranas es un problema creciente en América Latina. Claudio Stern (1997) considera que la maternidad y paternidad en la juventud pueden ser considerados “con una vía de acceso a la vida adulta y a la emancipación de los padres particularmente cuando otras alternativas se cierran debido a la pobreza, escasa educación y nulas oportunidades de empleo por lo que el embarazo no planeado termina por ser aceptado” (p. 138).

No se pretende decir que esta es la única explicación, pero pienso que las repercusiones de tener hijos a una edad temprana es una limitante para el desarrollo personal de hombres y de mujeres. La relación que las y los SP explicaron entre la edad y el nivel de escolaridad es en torno a que las usuarias se embarazan a edad temprana, lo cual cambia las posibilidades de que sigan estudiando, además de que convertirse en madres al cuidado de las y los hijos no les permite trabajar. En este sentido, la dependencia económica con su pareja se agudiza.

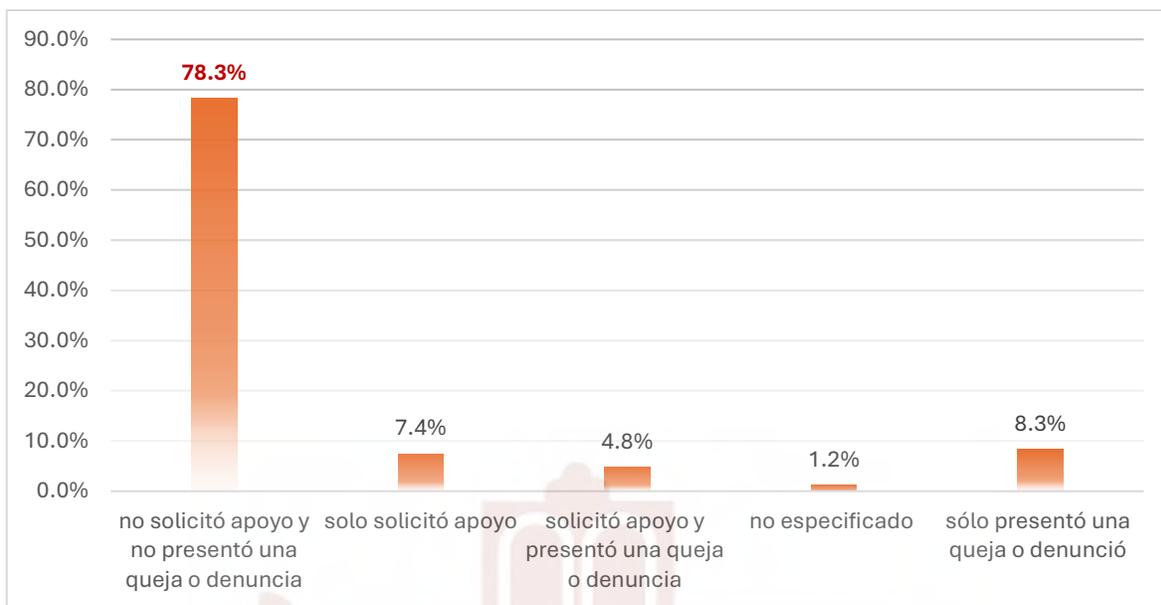
Siguiendo esta línea, la edad y el nivel escolar nos indican los obstáculos que las mujeres enfrentan para acceder a cierta independencia económica, pero también, nos da cuenta de lo vulnerables que pueden ser cuando se enfrentan a la rigidez de las instituciones de justicia. No se pretende hacer de estos indicadores factores totalizantes, puesto que ni la edad ni el nivel escolar nos preparan para abordar una situación de violencia, pero sí son elementos importantes por considerar ya que forman parte de un todo.

(IF-2) *“Cuando las mujeres logran tener un poco de fuerza para ir a una fiscalía ya están muy lastimadas o ya es el segundo, tercer o cuarto episodio de violencia.... algunas ocasiones puede ser que ahí pare pero tristemente dada la situación de violencia en general que esta normalizada, no continúan con las denuncias o les da miedo perder a sus hijos o muchas de ellas no tienen medios económicos para sostenerse, entonces no tienen la posibilidad de tomar la determinación de salir de ese círculo de violencias”*

Como señala la SP, la imposibilidad de sostenerse económicamente es uno de los elementos que contribuyen a que las mujeres no denuncien los episodios de violencia contra ellas. Sin embargo, según la percepción de alguna/os SP; también la normalización de la violencia es uno de los factores que intervienen en la negativa para actuar jurídicamente contra sus agresores.

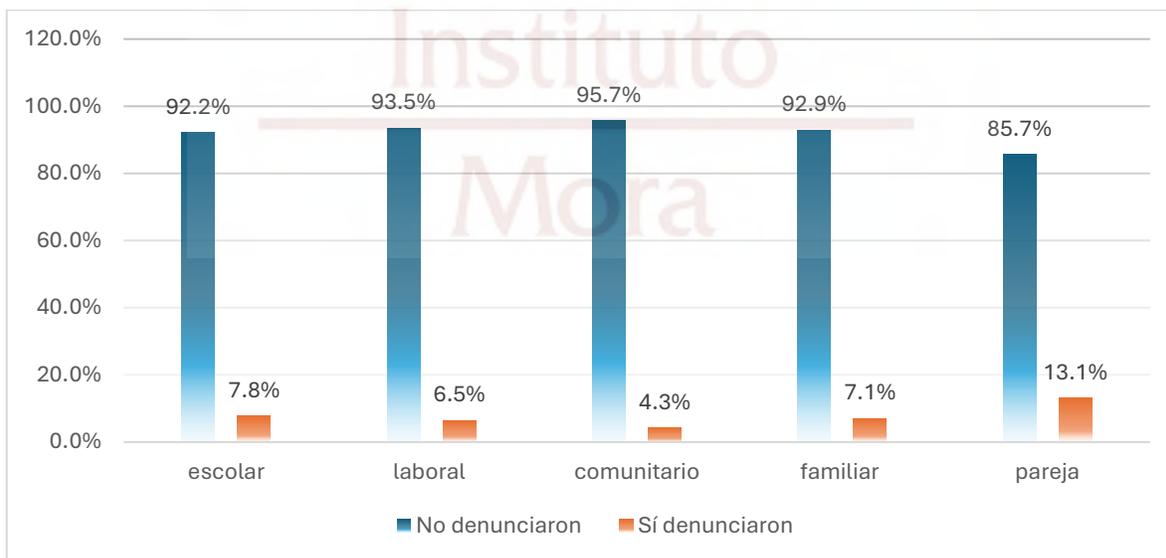
En cuanto a este tema, los datos de la ENDIREH (2021) refuerzan lo que las y los SP sostienen en sus testimonios. Como se logra ver en la gráfica 4, la encuesta sustenta que el 78% de las mujeres que padecen alguna modalidad de violencia no solicita apoyo ni denuncia en contraste con el 8.3% que si lo hace. Además, si a estas cifras agregamos lo que comentó la SCI: *“tienen mucho miedo, emiten incertidumbre, codependencia, pena”* sugiere que la cifra acerca de no denunciar puede aumentar.

Gráfica 4. Porcentaje de mujeres de 15 años y más que experimentaron violencia física o sexual por parte de su pareja actual o última y por tipo de acciones que siguieron después del acto de violencia



Elaboración propia con datos obtenidos de la ENDIREH 2021.

Gráfica 5. Distribución de mujeres de 15 años y más que experimentaron violencia física o sexual que denunciaron y que no denunciaron

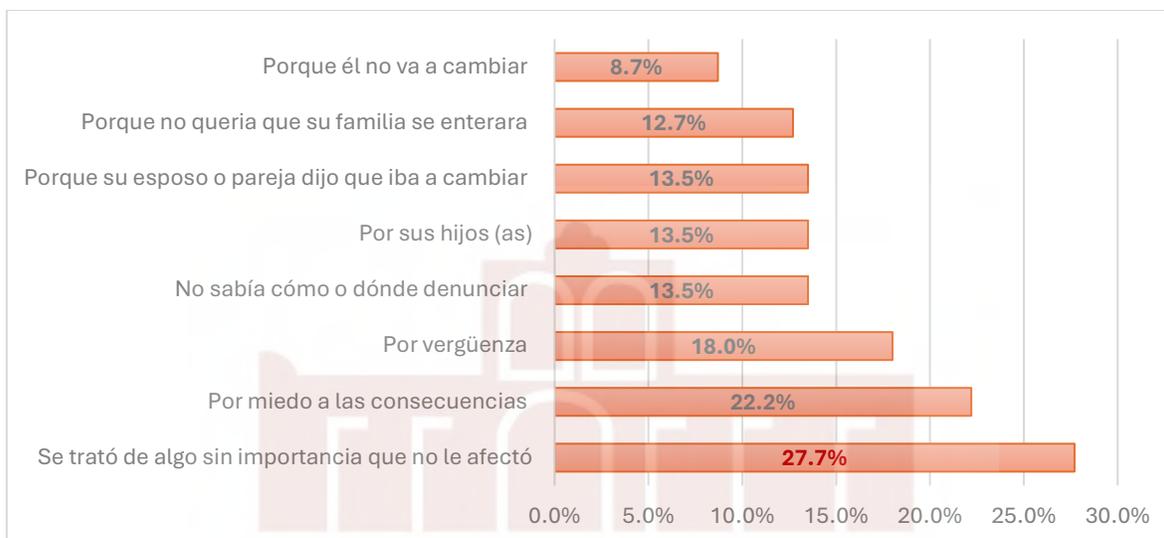


Elaboración propia con datos obtenidos de la ENDIREH 2021.

Cuando se habla de cuántas mujeres denuncian algún tipo de violencia los resultados son desalentadores, puesto que en más del 90% de los casos no se

denuncia. Y, en caso de que se realice una denuncia del total de averiguaciones previas o carpetas de investigación por delitos de violencia de género, solo el 11.66% llegan a ser conocidas por un juez (ENVIPE. 2023). Esto se traduce en impunidad en al menos 88.3% de los delitos denunciados (IGI-MEX, 2022).

Gráfica 6. Distribución porcentual de las mujeres de 15 años y más por las razones por las que no solicitaron apoyo o no denunciaron las agresiones físicas o sexuales de su pareja actual o última



Elaboración propia con datos obtenidos de la ENDIREH 2021.

Como señala la:

(IF-2) “*algunas ocasiones puede ser que ahí pare, pero tristemente dada la situación de violencia en general que esta normalizada, no continúan con las denuncias*”,

La normalización de la violencia es otro de los elementos por las cuales las mujeres no denuncian o no continúan con ésta. En la gráfica 6 podemos observar que la respuesta más comentada por las mujeres entrevistadas por la encuesta es la que no denuncian o no continúan con tal, porque es algo *sin importancia o que no le afectó*.

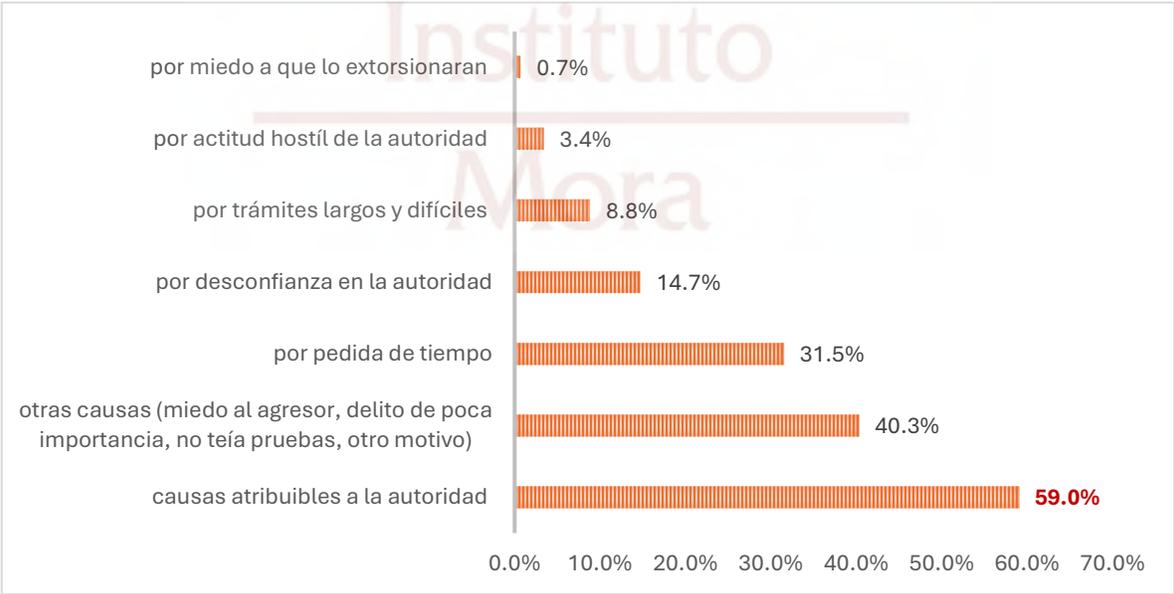
Lo que sustenta la encuesta es un punto que se puede encontrar en la percepción de las y los SP. Lo cual marca una relación importante si se analizan algunas de las causas que propone Celia Amorós (1990) cuando explica que la violencia se ejerce

por medio del silencio de las mujeres y que es este silencio el que produce y reproduce la normalización de la violencia.

Un aspecto importante que se destaca de esta encuesta es la forma en la que va llevando los indicadores ya que nos muestran el efecto, pero también la causa, lo cual ayuda a explicar la dimensión de un fenómeno social. En este sentido, ponderar las razones por las cuales no se denuncia o sí se denuncia además de las que observamos, es importante porque nos da luz acerca de la percepción de la violencia para las mujeres.

Hasta ahora la encuesta y la percepción en los testimonios de las y los SP, nos han mostrado que una de las principales razones para no denunciar se focaliza en decisiones personales vinculadas a temas relacionados con elementos económicos y culturales que invisibilizan y normalizan la violencia. Sin embargo, otra razón que las mujeres admiten para no denunciar, son las relacionadas con aspectos atribuibles con la autoridad, en donde el miedo al agresor, la pérdida de tiempo y la desconfianza por la autoridad, son respuestas recurrentes.

Gráfica 7. Razones para no denunciar en todas las modalidades de violencia



Elaboración propia con datos obtenidos de la ENDIREH 2021.

En la gráfica se encuentran tres elementos que pueden constituir el factor central del por qué las mujeres no se acercan a las instituciones de justicia: desconfianza,



pérdida de tiempo y actitud hostil de la autoridad. En el primer capítulo se habló acerca del *deber ser* de la y el servidor público, en donde se especifica que la atención que deben de brindar debe ser sensible, empática y con celeridad.

Uno de los elementos de la gráfica que se refiere a no denunciar por *causas atribuibles a la autoridad* que muestra la encuesta, es relevante porque se relaciona con las percepciones que las y los SP argumentaron en sus testimonios. Ellas y ellos asumen que existen este tipo de problemas dentro de las instituciones en las que laboran.

(IF-2) *“Este es un ambiente hostil, yo sé que estas oficinas no son realmente lo que una mujer en situación de violencia espera porque ni una se siente a gusto... por otro lado están las y los compañeros que solo vienen a cobrar y he visto que de entrada no son empáticas y empáticos, a veces las regañan diciéndoles que no ventiles así su vida privada y hacen eso con tal de no trabajar, de no iniciar una averiguación previa”*

“Hay situaciones que a mí me resultan escandalosas o bueno, son escandalosas porque son muy de los setenta, en donde una mujer que acude a denunciar al marido golpeador el MP la devuelve casi casi diciéndole “señora usted se lo ganó”, no es con esas palabras, pero básicamente es lo que les dan a entender”

(PCI) *“Vino una usuaria que estaba muy golpeada y aquí en el centro le dimos todas las opciones, la mandamos al área médica, la checaron y después de darle toda la información subió al área jurídica, de pronto la veo otra vez acá abajo y le pregunto ¿qué paso? ¿qué te dijo el MP? Y ella contesto: “no, es que no denuncie, porque me dijo que ¿para qué? Si iba a regresar con él y que a donde me iba a ir con mis hijos si no tengo trabajo, que pensara en ellos”*

En estos testimonios se observa que las y los SP están conscientes de los problemas que se relacionan con las actuaciones institucionales de algunas/os de sus colegas. Sin embargo, aún siguen siendo temas recurrentes en el trato hacia las usuarias. Es importante explicar estos factores porque en ellos intervienen elementos más profundos que solo una actuación hostil.

Estas situaciones reflejan cómo es que principalmente los SP categorizan a las mujeres a partir de los atributos que ellas y ellos crean que las usuarias posean. Los SP determinan la identidad social por medio de los estereotipos que identifican en las mujeres, estos pueden ser las fallas, defectos o desventajas (Goffman, 2006)

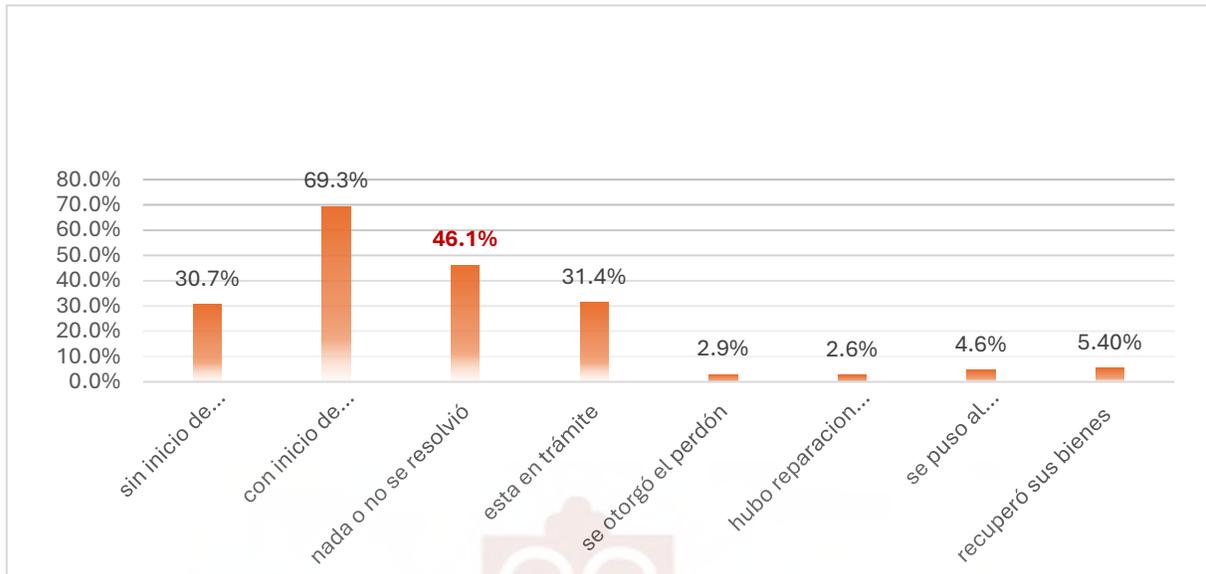
que consideran que son elementos para desacreditar su situación y estigmatizar su persona como su testimonio.

Categorizan y clasifican a las mujeres por sexo, condición socioeconómica y apariencia. En este sentido, las desventajas las determinan por ser amas de casa cuidadoras de los hijos y del hogar y desempleadas, elementos que no les permite sostener una denuncia por el tiempo y los costos económicos que implica. Mediante estereotipos y creencias los SP sopesan si una denuncia será viable o no, al mismo tiempo que evalúan si la misma vale su tiempo y trabajo.

En este punto de la denuncia las usuarias son estigmatizadas por cuestiones socioeconómicas que los SP ven como desventaja. Este elemento desacreditador expone la discriminación hacia las usuarias al suponerlas como personas no aptas para demandar un derecho. Estas situaciones demuestran que las mujeres son clasificadas incluso antes de poder dar su testimonio ya que no hay cabida para la justicia o injusticia testimonial porque desde un inicio desechan la denuncia como opción para las usuarias ya que para los SP se encuentran en desventaja.

Algunas investigaciones sobre fiscalías priorizan los estereotipos y las creencias sobre las pruebas científicas y los testimonios, lo que impide que ministerios públicos y policías de investigación construyan investigaciones profesionales. Lo anterior aunado a la falta de recursos y carencia de personal operativo y especializado, dificulta el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia y a la justicia.

Gráfica 8. Total, de carpetas de investigación iniciadas por el Ministerio público o fiscalía

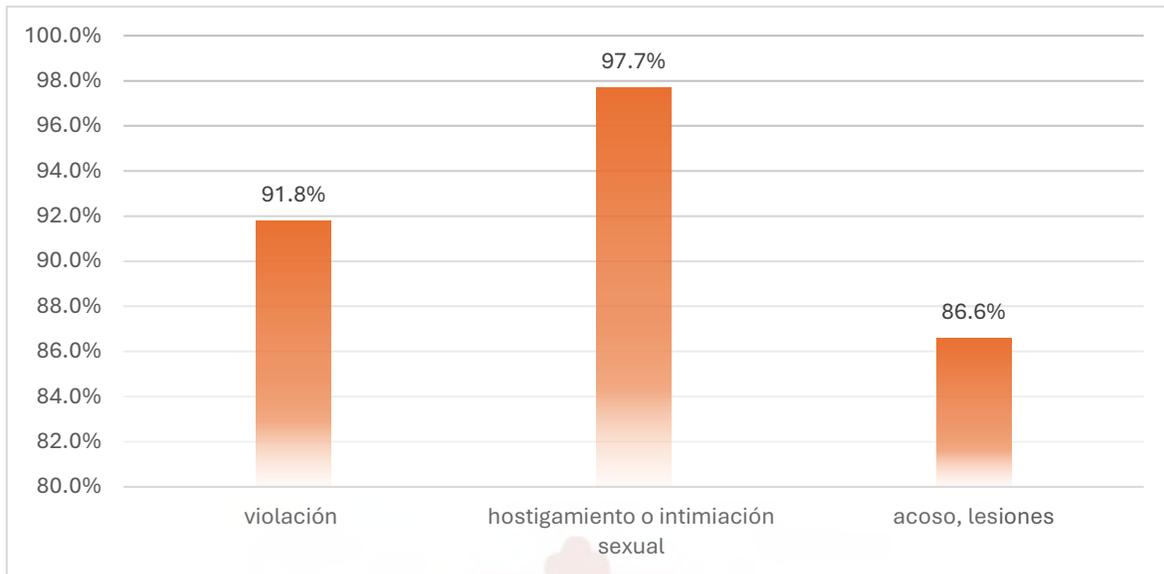


Elaboración propia con datos obtenidos de la ENVIPE 2023.

Como se describió en el apartado anterior existen causas que van más allá de cuestiones como la profesionalización, capacitación y problemas estructurales. Los prejuicios y estereotipos discriminatorios influyen en el proceso de investigación cuando una denuncia se detiene por falta de pruebas ya que los testimonios no los toman en consideración ante lo cual no hay sanción ni reparación del daño para las mujeres afectadas.

La Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (2023) muestra que de las denuncias que se realizan 46.1% no resuelve nada y el 31.4% se encuentra en trámite. A esto hay que añadir que de los delitos que se comenten en contra de las mujeres menos del 15% se denuncia.

Gráfica 9. Cifra negra* a nivel nacional de los delitos sexuales y hostigamiento (2022)



* Cifra negra, se refiere a los delitos sexuales en contra de las mujeres que no se denuncian. Elaboración propia con datos obtenidos de la ENVIPE 2023.

A este escenario hay que agregar que la cifra negra llega a más del 90% en delitos cometidos en contra de las mujeres a nivel nacional. Esto quiere decir, que en el delito por violación se denuncia el 8.2%, el hostigamiento e intimidación sexual el 2.3% y el acoso y lesiones el 13.4% respectivamente, en donde del total de denuncias realizadas en 2022 solo el 4.6% llegó a instancias de un juez y el 2.6% obtuvo reparación del daño.

Empero, ¿por qué hay denuncias que no se resuelven?, y ¿por qué razón siguen en trámite? Dentro de este contexto las y los servidores públicos entrevistados comentan lo siguiente:

(PCI-1) *“De un 100% de denuncias llegan a sanción como el 30%, lo que está mal, pero muchas veces les otorgan el perdón o simplemente dejan de venir”*

(IF-4) *“Pueden llegar 10, de diez solo 4 denuncian y de esas **quienes** llegan a una sanción punitiva es 1 o a veces ninguna”*

(PCI-8) *“A nosotros nos piden que agilicemos las investigaciones porque tenemos que dar resultados, pero muchas veces no se puede porque no hay audiencias o los juzgados están saturados de trabajo, nosotros lo podemos hacer, pero si no nos dan audiencias no podemos hacer nada y muchas carpetas se archivan por años”*

(IF-2) “Hay veces que no se dicta sentencia o tardan dos o tres años, ya es cuestión de qué carga de trabajo tengan los juzgados... desde pandemia se acumularon muchos y ahora están con carga de trabajo desde hace más de 4 años, lo que muchas veces hace que las denuncias se queden en proceso de investigación y los presuntos agresores siguen libres”

En el primer apartado, se abordaron situaciones que pueden dificultar el acceso a las instituciones de justicia, como la parte espacial y de accesibilidad. Sin embargo, a lo largo de todo el proceso de denuncia persisten elementos económicos, espaciales, estructurales y culturales que influyen para que en muchas denuncias las usuarias se sientan obligadas a desistir o abandonar el proceso.

La duración del proceso de denuncia va a depender de la pericia y celeridad con la que los policías de investigación recaben indicios y pruebas para conformar la carpeta de investigación. Sin embargo, podemos ver que aun cuando se tenga el expediente completo no se puede llegar a una sanción porque la denuncia se detiene en los juzgados.

Esta tesis no trabajo con jueces y juezas, pero se puede argüir que parte del problema que existe en los juzgados se debe a la falta de personal para dar seguimiento a los casos. En este sentido, el obstáculo que se presenta aquí es de corte estructural que está condicionado por los recursos con los que dispongan los juzgados. No obstante, puede suceder que las carpetas sí lleguen a las y los jueces y que desestimen los casos por falta de algún indicio.

Otro de los obstáculos es que las y los jueces manejen los casos sin la perspectiva de género. En el primer capítulo se desglosó el análisis del *Diagnóstico e Implementación de Acciones Básicas sobre Equidad de Género en la Impartición de Justicia, la Normatividad y la Cultura Organizacional de 15 Tribunales Superiores de Justicia en el Estado de México* (2012), realizado por el Consejo Nacional de Tribunales Superiores de Justicia.

En este diagnóstico, se identificó que uno de los factores por los cuales no hay sanción para los agresores que cometen delitos en violencia de género, es porque las y los jueces no juzgan con perspectiva de género. Esto se debe en primer lugar, porque no están lo debidamente actualizados o por que ignoran las

recomendaciones y legislaciones que existen sobre el tema. Entonces, además de existir problemas adyacentes a la falta de personal o de recursos, la falta de sanción o freno en el proceso de denuncia puede deberse a la falta de aplicación de la perspectiva de género.

Por otro lado, en el trabajo de campo pude evidenciar que los problemas de acceso y de mala atención a las usuarias no siempre tiene que ver con los factores antes mencionados. Las diferencias que existen entre las profesiones son palpables y condicionantes. Como señalan algunas SP, tardan bastante tiempo en trabajar con las usuarias en el área psicosocial y de empoderamiento, pero todo se detiene en el área jurídica.

Un elemento que es relevante mencionar es la forma en la que se vinculan las y los SP en las instituciones. Es decir, los SP no solo clasifican y desacreditan a las usuarias, existen situaciones en las que a las servidoras públicas las demeritan por la profesión y la actividad que realizan. Esta es una situación que es relevante en esta tesis porque en algunos testimonios salieron a la luz diferencias vinculadas a las áreas de atención en los CJM, lo cual puede traducirse en un obstáculo más para las usuarias en el proceso de denuncia.

4. 3. 2. La importancia de la profesionalización de las y los servidores públicos en el proceso de denuncia.

En el primer capítulo se desarrolló el tema de la adecuada profesionalización de las y los SP que laboran en las instituciones de impartición de justicia. En este apartado se retomó la idea de Rhondam Epper y Antony Bates (2004) donde argumentaban que las acciones de las y los SP deben caracterizarse por mejorar el desempeño mediante un posicionamiento de adecuada profesionalización y actualización con el fin de fomentar resultados beneficiosos para la sociedad por medio de una influencia positiva, sustancial y continua en su forma de actuar, pensar y sentir.

Cuando me encontraba haciendo las entrevistas y comentaban acerca de este tema, pude observar que algunas/os de las y los SP no estaban conformes con este tipo de actuaciones. Contrario a ello, percibí cierto grado de reprobación y frustración. La frustración se acercaba más a la desigualdad de poder que existe

entre ellos, en cuanto a qué área o profesión es a la que se le da más importancia institucional.

Incluso sí hay SP que tienen la debida profesionalización y capacitación para desempeñarse en el puesto en el que laboran, no logran tener injerencia en el proceso de denuncia, porque al final pesa más la autoridad de otros. En este caso, es el área jurídica la que abre la puerta para que una denuncia se realice.

(IFM) *“No basta con tener leyes, el Estado me parece no ha sido capaz de cambiar la situación de las fiscalías, en la forma de trabajar, no hay interés, no hay servidores públicos comprometidos con la defensa de las mujeres, ese es un problema grave porque son estos servidores y servidoras parte del mismo problema”*

(PCI) *“Tengo un compañero hombre que es el otro subdirector, aquí las áreas más “importantes” aunque todas son importantes, son la legal y la psicosocial, él tiene que coordinar sus áreas, solo que de pronto si siento una diferencia, incluso en cómo se dirige él hacia a mi o como las y los compañeros lo ven como si tuviera mayor rango”*

(PCI) *“En ocasiones el MP nos dice que mientras todas las áreas hagan su trabajo su área podrá hacer el suyo, pero la realidad es que casi nunca pasa nada”*

Pedro Barrientos (2015) sostenía que la violencia institucional es uno o más actos que en tanto prácticas sistemáticas forman transgresiones que vulneran los derechos de las personas y en este caso, la violencia que se ejerce dentro de las instituciones no solo es para las usuarias. El trato desigual se sostiene por amedrentamientos hacia algunas SP, primero por la carrera o profesión que los SP hombres designan como *inferior*, también lo hacen por el hecho de ser mujeres.

En este tipo de instituciones —me comentaban algunas SP—, es relativamente nuevo que haya igual número de mujeres por la paridad de género. Este tema fue detonante en el CJM y evidente en la fiscalía en el comportamiento de los SP. Es decir, en ambas instituciones además de que le daban más peso a la profesionalización, el trato hacia las SP —en algunos casos— era de obvedad y condescendencia. El ejercicio de poder desigual también fue tema para las SP, puesto que las SP —a pesar de ser homologas de sus compañeros hombres— no pueden acceder a puestos más altos. Una SP comentaba que a ojos de sus compañeros hombres sus actividades no eran importantes.

El discurso que tienen en común los SP es que su trabajo es importante porque es el que verdaderamente impacta sobre los casos de las usuarias. El fundamento de ver a las otras áreas como las que hacen la parte *sensible* justifica la verdadera noción que tienen del trabajo de sus compañeras mujeres al reducir al mínimo las aportaciones y contribuciones de éstas en la sociedad, obviando la experiencia femenina (Sánchez, 2000)

En estos casos es donde se hacen patentes las prácticas patriarcales en las instituciones. En este contexto, la paridad de género existe y permite que dentro de la organización institucional se contraten a hombres y mujeres por igual. Sin embargo, en las formas y prácticas entre las y los SP, las mujeres quedan subordinadas en mando y dirección por los hombres. A pesar de que en estas instituciones las prácticas de violencia simbólica y discursiva deberían ser erradicadas, la realidad muestra que no es así, el androcentrismo como visión del mundo centrada en la mirada de los hombres sigue dando cabida en el discurso y práctica de sus agentes.

La representación del Estado representa esa *virtud pasiva* a la cual se refería Manuel Martiñón (2022), en donde los tres poderes son enteramente androcéntricos y negativos, pues las costumbres que conforman a los agentes y las instituciones han hecho que la costumbre se convierta en autoridad normativa y, por ende, goce de mayor legitimidad.

Como consecuencia, la razón y la creencia son, con frecuencia, la racionalización de sentimientos y emociones fuertemente arraigados que surgen de los hábitos establecidos por comportamientos repetitivos. Celia Amorós (1990) argumenta que los hombres actúan por *auto designación* con relación a otros hombres sin cuestionarse por qué actúan como lo hacen.

La profesionalización y la experiencia dentro de un cargo es un elemento que figura como importante y condicionante en el proceso de denuncia. En algunos testimonios encontré que la figura profesional tiene más peso que otras. Los que se encuentran en el área jurídica tienen la **creencia** de que una ayuda efectiva hacia las usuarias

es hacerlas tomar conciencia de que es más probable que con una denuncia pierdan más de lo que ganan.

Este posicionamiento de algunos SP enfatiza la importancia de una disciplina frente a otra. Es decir, para los abogados su quehacer radica en el conocimiento de las leyes, la objetividad y experiencia laboral, los cuales le permiten darle a la usuaria la opción de no denunciar a causa de las desventajas que el SP les atribuye. En este sentido, los SP creen que lejos de persuadirlas a desistir las están ayudando a no iniciar un proceso que *no les conviene*.

Este posicionamiento no solo restringe el derecho a las usuarias a la justicia, sino que, desestima y desacredita las actividades de otras áreas como la psicológica y de trabajo social que ya realizaron más de 5 horas de trabajo con las mujeres. De igual importancia es aclarar que este comportamiento no fue un signo en común entre las y los actores entrevistados. Sin embargo, el hecho de actuar con este tipo de *condescendencia* es un elemento que se sale de los protocolos sobre la erradicación de la violencia de género, de ahí la importancia de mencionarlo.

(PCI-5) *“Mira, pasa mucho sobre todo en el área jurídica que ya no les creen, a veces es tanta la intermitencia de sus idas y vueltas que los compañeros se despersonalizan de su trabajo y lo que alguna vez vieron con algo de empatía ahora lo ven como de “si por su gusto” me explico, los que se comportan así son los y las compañeras que transitaron de procuradurías, MP’s o esos espacios a los centros, si se nota la gran diferencia del trato hacia las usuarias”*

En este sentido, las actualizaciones en perspectiva de género son para tener un adecuado posicionamiento frente a lo que las usuarias transitan. Esto es, una visión que reconozca de inicio las necesidades diferenciadas de las mujeres frente al fenómeno de violencias, así como sus contextos, en especial para aquellas que llegan en situación de crisis y estrés postraumático (CONAVIM, 2018).

Además de los temas relacionados con problemas estructurales y operativos que existen dentro de las instituciones, pude observar la existencia de otro tipo de estereotipos que se vinculan con lo profesionalizante. Minimizar las necesidades, actividades y trabajo tanto de las SP como de las usuarias, mediante la

condescendencia sugiere un tono más paternalista y esencialista que objetivo y profesional.

(PCI-1) *“Tengo un compañero hombre que es el otro subdirector, aquí las áreas más “importantes” aunque todas son importantes, son la legal y la psicosocial, él tiene que coordinar sus áreas, solo que de pronto si siento una diferencia, incluso en cómo se dirige él hacia a mí o como las y los compañeros lo ven como si tuviera mayor rango... por ejemplo: ahora no hay directora en el centro y él es el encargado cuando también puedo ser yo... he pensado que esa diferencia se debe a que soy mujer”*

(PCI-1) *“Dice el MP que hay casos en que si te ponen en una disyuntiva de credibilidad y en las que debemos de poner atención... sobre todo por las características que son diferenciadas, dijo que algunas solo nos hacen perder el tiempo y que no debemos de estar ahí ocho horas en las que podemos hacer otras cosas”*

Estas acciones parten de una base cultural que se lleva de modo inconsciente al ámbito laboral, ya que en algunos de los casos los SP que tenían ese comportamiento *creían* que: 1.- no había mejor empatía que realizar bien su trabajo; 2.- que su cargo y actividades era más importante que el de las otras áreas; y 3.- que ayudaban a las usuarias cuando eran *realistas* sobre la situación de estas últimas y las instaban a no denunciar.

Este comportamiento no es propio de las y los SP, es parte del entramado cultural al que pertenecemos. Sin embargo, lo que se revela en esta tesis es si ese comportamiento se cuestiona de forma consciente o si la naturalización de la violencia forma parte de la médula social de las instituciones que nos representan. Por ello, es importante observar los sesgos culturales que atraviesan, transitan y reproducen en la esfera social las y los SP, pues no solo son servidores/as, son personas sociales con contextos concretos que transversalizan su actuar institucional.

4. 4. El papel de los sesgos de género y estereotipos en la credibilidad de las mujeres en el proceso de denuncia.

En el primer capítulo de esta tesis, describí la negligencia y falta de profesionalización de las y los servidores públicos, que se agudizó en la década de los noventa y que terminó con un gran número de recomendaciones para las

instituciones de impartición de justicia por parte de la Corte Interamericana de Derechos Humanos en temas relacionados con la violencia de género.

El contexto sobre las obligaciones y responsabilidades se desarrolló en el primer capítulo en el cual se explicó de forma detallada el *deber ser* de las y los servidores públicos. En este sentido, además de las carencias (materiales y humanas) que se describieron en los apartados anteriores, observé que algunas/os las y los SP se toman el tiempo para tomar los cursos, talleres y capacitaciones que la fiscalía o los centros les ofrecen. Los cursos y capacitaciones son obligatorios. Sin embargo, si no los toman no implica ninguna sanción. Incluso, dentro de la misma institución muchas veces no les dan el tiempo o permiso para que puedan tomarlos.

Esta situación es preocupante una vez que se trata de instituciones que se especializan en la erradicación de la violencia contra las mujeres porque son las instituciones las que estructuran, restringen y promueven los comportamientos individuales, a su vez, que moldean las capacidades de los agentes (Hodgson, 2011). Sí no se les permite asistir a los cursos y capacitaciones estamos hablando de que los actores que dirigen estas instituciones trivializan el compromiso o todavía no comparten la idea de la violencia de género por ende, no tratan los asuntos con perspectiva de género.

En el primer centro pude observar que las servidoras públicas son las que están más comprometidas a tomar estas actualizaciones y capacitaciones. Ellas buscan el tiempo para entrar en las plataformas para actualizarse sobre la labor que realizan, pero también continúan con estudios de posgrado para competir por otros puestos.

(PCI-1) *“Continuamente nos dan actualizaciones, las suben en la plataforma de la secretaria y nosotras nos inscribimos...los cursos son diversos, pero nosotras debemos de cumplir con tres cursos al año... no nos dicen cuál tomar... nosotras los escogemos”.*

(IF-2) *“Aquí es responsabilidad de cada uno tomar los cursos, nos mandan correos, pero depende de cada SP inscribirse o no... si no los tomas te pueden sancionar, pero muchos no los toman...tienes que actualizarte y más con esto de la perspectiva de género, este trabajo te obliga a ser más sensible”*

(ICA-5) *“Siempre de que podemos, una de las ventajas que tenemos en el centro es que los cursos y talleres siempre están en la plataforma, entonces en la hora de comida o en tu casa puedes tomarlos”*

(ICI-6) *“Si, a veces tenemos que asistir a cursos y lo hacemos, pero otras no podemos, o trabajamos o vamos a los cursos”*

Por otro lado, en la fiscalía el SP se vio renuente a los cursos en perspectiva de género, su actitud frente a esta pregunta fue de hartazgo con cierto grado de molestia, ya que piensa que no existe la equidad de género a la hora de tratar la violencia en contra de los hombres. Para este SP existen mujeres que cometen violencia en contra de los hombres y está más invisibilizada en las leyes y en la sociedad.

(IF-2) *“Los hombres y las mujeres nos somos iguales, por ejemplo: los hombres que son maltratados o bueno cuando las mujeres maltratan a los hombres las traen sin esposas y los policías no las tratan mal y van caminando como si nada, pero cuando los hombres las maltratan, sí los llevan con esposas y hasta les gritan y les van pegando”*

Este actor comentó fuera de la entrevista que los protocolos de atención no contemplan a los hombres en condición de violencia, lo cual resulta contradictorio pues argumentó que “la violencia es violencia independientemente de si se trata de hombres o mujeres”. Por esta razón este actor no ve la utilidad de las capacitaciones y cursos porque no funcionan para toda la sociedad, solo para las mujeres.

En el segundo caso, el entrevistado PCI comentó que los cursos, capacitaciones y actualizaciones son importantes, pero para fines de su propia disciplina (derecho). En estos casos particulares sobre estos servidores públicos es importante mencionar que la resistencia que mostraron se puede explicar desde dos formas: por un lado, para el IF son cursos que se tienen que tomar por “obligación” para no ser sancionado y, por otro lado, el PCI comentó que dentro de su disciplina tienen el deber de actualizarse en lo referido a cuestiones legales, pero no precisamente en el tema de perspectiva de género, no lo dijo como tal pero cuando frunció el ceño pude notar que los cursos sobre perspectiva de género le molestaban.

En este punto es importante mencionar que las y los servidores públicos no señalaron abiertamente los prejuicios o estereotipos que pudiesen llegar a tener. No obstante, en ocasiones pude observar e interpretar algunos sesgos por medio de

los gestos y lenguaje corporal. En ambas instituciones los servidores públicos varones fueron los que mostraron mayor resistencia, en ocasiones en las que estuve presente realizando las entrevistas ellos realizaban su trabajo, pero con la mirada fija en mí por ratos escuchando las preguntas “sonriendo” a modo de burla o con los ojos en “blanco”.

En la fiscalía uno de los SP tuvo un comportamiento más hostil ya que era el más allegado al fiscal. Él interrumpía en cada momento que podía, pero de una forma en la que incluso era desafiante, hablaba en voz alta para que todos escucharan que “el fiscal iba a enterarse” de forma amenazante para las y los SP y amedrentante para mí. A este punto hay que aclarar que las y los SP, así como presentaron algunos “sesgos” (como prejuicios, estereotipos, discriminación, estigma, etc.), también manifestaron su rechazo o inconformidad referente a las instituciones y a las capacitaciones que les imparten.

(IF-4) *“Claro, tenemos muchos cursos pero lo cierto es que tenemos una cultura de barandilla que no ha cambiado nada porque por más que le cambien la imagen y ahora ponen abogadas, la mayoría no tienen preparación en perspectiva de género y a veces tampoco son empáticas a las situaciones de dolor que llevan las mujeres, lejos de hacerlas sentirse apoyadas y atendidas terminan sintiéndose vulneradas...la falta de empatía no se resuelve con 2 horas de sensibilización, porque ni se sensibilizan, se hartan y les genera un rechazo y entonces son menos perceptivos al discurso de defensa de las mujeres”.*

(SCI-7) *“Nosotras siempre tenemos que estar actualizándonos tanto en lo clínico como en lo legal, porque en ocasiones nuestros informes son decisivos en las audiencias”.*

Como se observa en los testimonios, las y los servidores públicos tienen la obligación de actualizarse. Si bien, la mayoría de las y los entrevistados parecían estar receptivas/os a tomar los cursos y actualizaciones, no estuvo ausente de inconformidades. Dentro de este contexto, la IF-2 fue la más severa con sus críticas a estas obligaciones, puesto que cree que el problema de la violencia en contra de las mujeres no es algo que se resuelva con cursos o talleres, para ella, el punto medular del problema de la violencia viene de las estructuras sociales que han educado a los individuos en una cultura en donde las mujeres son objeto de violencia.

Erradicar los estereotipos basados en sistemas de creencias negativos hacia las mujeres resulta difícil en muchos sentidos. Primero, porque el proceso de socialización nos enseña a diferenciar y clasificar las actividades que son propias de hombres y de mujeres, en segundo lugar, porque esas diferencias han situado a la mujer en posturas esencialistas de cuidado y de servicio y, en tercer lugar, porque no hace mucho las mujeres han ido ocupando lugares que han sido asignados a los hombres, además de que las demandas han hecho eco en aras de emanciparse de su condición de subordinadas.

Las y los SP no están exentos de este imaginario y cambiar la estructura del sistema de creencias que les ha “funcionado” resulta inviable. La resistencia que tienen ante una transformación de pensamiento les puede resultar conflictivo si las instituciones donde realizan sus labores funcionan con sus propias reglas en donde están dominadas no solo por un régimen masculino, sino mediante un sistema de reglas informales que no les permiten hacer cuestionamientos sobre ningún tema.

Arturo Berumen (2016) argumenta que en el ámbito de las instancias jurídicas existen dogmas que lejos de beneficiar a los individuos los perjudican. Estos dogmas se pueden traducir en acuerdos o imposibilidad de accionar alternativas para solucionar un problema. Para este autor, estos dogmas que se traducen en prácticas y rutinas con frecuencia son obstáculos que en ocasiones resultan ser inamovibles, situación que pone en riesgo la imparcialidad y objetividad de la práctica jurídica.

Estos dogmas se pueden traducir con las expectativas recíprocas de comportamiento institucional que pueden provenir de una norma, pero también de normas sociales, deseos, sentimientos y aspiraciones (Berumen, 2016). En este tenor, las y los SP pueden tener la responsabilidad ética de actuar con honestidad y legalidad con las usuarias, pero si las reglas informales contradicen esta práctica puede que cambien de opinión. Por otro lado, existen situaciones en donde las y los SP pueden actuar con legalidad, honestidad y ética, pero no tienen la voluntad de hacerlo.

(IF-4) “Algunos compañeros con los que he trabajado califican todavía el asunto del feminicidio como homicidio en general y no es porque es falte

información es porque simplemente ven todavía a las mujeres como personas de la sociedad que no merecen nada”

Se pueden generar protocolos y programas de avanzada para capacitar a las y los servidores públicos, pero si el sistema de creencias no cambia en todas las instituciones de la sociedad, el cambio de reglas o incluso el cambio en los sistemas de incentivos (Ranieri, 1998) no lograrán transformar un cambio consciente e interiorizado.

En otros casos, la ausencia de empatía es un elemento que determina la situación de la denuncia. Las y los servidores públicos están obligados a tomar una denuncia, sin embargo, eso no se traduce a que el seguimiento de la denuncia sea ágil y diligente. Partiendo de lo documentado en las instituciones de justicia, hago énfasis en dos puntos que son de gran relevancia e interés para este análisis.

Uno de ellos es que algunos de las y los servidores públicos de alguna forma **cumplen con lo establecido por la ley** en relación con lo que la administración de la justicia *debe ser*: pronta, completa e imparcial. Otro es que, la dinámica en la que se encuentran junto con los estereotipos que se generan como reglas no escritas dentro de estas instituciones, fomenta que **constantemente estén cometiendo errores que afectan los derechos de las mujeres** y que no se aplique el debido y justo procedimiento.

Sobre estos puntos me referiré a lo que pude observar y documentar en el trabajo de campo dentro de estas instituciones. En los centros como en la fiscalía, pude constatar el compromiso laboral de algunas/os servidores públicos. Específicamente en el primer centro, las servidoras que laboran en las áreas psicosocial y en trabajo social, son las que más carga de trabajo tienen por las actividades que hacen antes y después de la denuncia.

En esta parte del proceso la agilidad de la denuncia va a depender en gran medida de la receptividad, apertura y tiempo que tengan las usuarias. El proceso de denuncia en los centros consta de cuatro fases. En primer lugar, llegan a la recepción donde son recibidas por asistentes (mujeres) quienes les toman sus datos para darles paso a su primera entrevista que es con la trabajadora social, este punto es importante porque es aquí donde se toman los datos socioeconómicos.

Las trabajadoras sociales llenan una ficha donde tienen un puntaje de violencia que va de 3 a 22 puntos, donde entre 18 y 22 son los más graves. A partir de la información que recaban, mandan la ficha con el área psicosocial y en caso de que soliciten atención médica pasan a su primera entrevista, donde les dan la información completa de las opciones que tienen. Esta parte del proceso es importante porque en algunos testimonios sostienen que en la primera interacción es donde pueden darse cuenta de otras violencias que afectan o son perpetradas por terceros.

(PCI-3) “En la entrevista te das cuenta de mujeres que se casaron chicas, por ejemplo, a los 15, son agredidas por sus hijos por que las ven como igual o porque el papá también las agrede, estas mujeres no siempre quieren denunciar a sus hijos”

Dentro de este contexto, las servidoras públicas en interacción con las usuarias (bajo su experiencia) interpretan e identifican en la “cara” de las usuarias atributos que expresan sentimientos de evasión o de eventos escondidos que las usuarias no mencionan tan fácilmente. Ellas laboran con patrones de comportamiento que no necesariamente se vinculan con estereotipos negativos.

La credibilidad que le dan a las usuarias no depende de lo que Miranda Fricker (2017) argumenta como exceso de credibilidad o déficit de credibilidad, aunque sí parten de estereotipos que han ido tomando forma a partir de su experiencia dentro de estas instituciones. Recordemos lo que Miranda Fricker argumenta cuando dice que la credibilidad depende de los estereotipos y prácticas simbólicas que un grupo tenga en común frente a otro. En este sentido, el déficit o exceso de credibilidad se refiere a los símbolos, identidad y estereotipos que un SP tiene sobre el grupo que le es común frente a otro, esto es; estereotipos de lo que para ellos significa ser una usuaria en condición de violencia) sobre los que es una víctima-víctima o víctimas reales y víctimas-no víctima o víctimas falsas. A partir de ello interpretan e identifican las diferentes modalidades de violencia a través de la experiencia que les ha brindado laborar en estas instituciones.

En este sentido el oyente (SP) hace un juicio o prejuicio restando o añadiendo credibilidad del hablante (usuaria). De esta forma, el intercambio testimonial será la acción que se da entre el SP y la usuaria en donde la credibilidad dependerá de los

estereotipos y practicas simbólicas que tengan en común. Sin embargo, en trabajo de campo pude observar y escuchar que la credibilidad a las usuarias está condicionada por la experiencia de las y los SP que han ido adquiriendo con los diversos casos con los que se encuentran, lo cual se traduce en doble prejuicio por parte de las y los SP hacia las usuarias.

Las servidoras públicas en las cuales observé estas prácticas señalaron que los elementos en los cuales ellas se basan para identificar e interpretar un comportamiento que debe ser atendido, es la *desorientación, indecisión, asumirse como tontas y miedo*. Lejos de tomar en cuenta si van agredidas físicamente, ellas centran su atención en lo que dicen, pero sobre todo en lo que no dicen, este comportamiento es común en las mujeres agredidas, porque no siempre dicen todo lo que han padecido (Bodelón, 2014).

Es decir, las SP que se encuentran en las áreas psicosocial y de trabajo social tienen que identificar el tipo o los tipos de violencia por los que atraviesa una usuaria independientemente de la violencia física. En este sentido, las servidoras públicas a diferencia de los hombres SP. contrargumentan lo que Encarna Bodelón (2014) sostiene cuando dice que las y los SP no pueden llegar a establecer la condición de víctima en algunas mujeres porque su comportamiento no se adecua a un “prototipo” de denunciante maltratada.

(IF-4) *“Las mujeres que si fueron agredidas vienen mal, muy golpeadas, ya que llevas mucho trabajando aquí, notas la diferencia”*

En este sentido, Goffman (1967) sostiene que los encuentros cara a cara están condicionados por juicios y percepciones que interpretan la imagen de las personas en dos sentidos; defensiva y protectora. Una de las características que más se toma en cuenta en un proceso de denuncia es el testimonio de las hablantes para dar validez y credibilidad a sus afirmaciones, pero también, para calificar la voz de las usuarias a partir de su presencia, de sus gestos, de su vestimenta, de su forma de hablar y de su proximidad o alejamiento de los significados culturales de los cuales parten tanto la/el servidor público como la usuaria que inicia un proceso de denuncia. La forma en la que califiquen o descalifiquen a las mujeres va a depender en gran medida del sistema de creencias que la o el SP considere adecuado. Los

símbolos y estereotipos que tengan internalizados podrán conducir o no la forma en la que actúen y atiendan la situación.

(IF-4) “Hay situaciones que a mí me resultan escandalosas o bueno, son escandalosas porque son muy de los setenta, en donde una mujer que acude a denunciar al marido golpeador el MP la devuelve casi casi diciéndole “señora usted se lo ganó”, no es con esas palabras, pero básicamente es lo que les dan a entender”

Dentro de la entrevista pude observar que para ellas hay tres tipos de usuarias, las que tienen más de 15 años padeciendo de una o más modalidades de violencia y que tienen visitas pendulares al centro; las que perdonan al agresor y rompen cualquier tipo de comunicación con las SP; y las que se quedan en el centro y se apropian del mismo ayudando a otras usuarias de primer nivel (primera entrevista).

En el primer grupo al cual hicieron alusión, fue interesante saber cómo reconocen si una usuaria va a regresar o no, las mujeres que tienen visitas pendulares son las que no logran tomar la decisión de interponer una denuncia o que la retiran porque en su mayoría son dependientes económicas, tienen hijos pequeños, o son mujeres de más de 45 años y son sus hijas/hijos quienes las llevan, pero no es decisión de ellas realizar una denuncia.

El segundo grupo que mencionaron fue uno de los que más captó mi interés pues señalan que son aquellas que de usuarias pasan a “cómplices” del agresor.

(PCI-4) “Hay casos complicados en donde no solo las mujeres son agredidas sino también niños pequeños... les digo que le pueden quitar a su hijo porque ya no tienen la facultad de cuidarlo, entonces es muy delicado porque tengo que explicarle a la usuaria que si entiendo que ella es agredida pero que ella no debió permitirlo desde hace mucho tiempo y que entiendo que tenía miedo, pero entonces en qué momento se va a comprometer con la seguridad de su bebé y si esta mejor que lo retenga porque si va a estar mejor sin ella”.

Es importante mencionar que antes de que suceda lo que la SP menciona, ya se le invitó la usuaria a trasladarla a un refugio junto con sus hijas/os y toda la información necesaria para medidas de seguridad. Sin embargo, cuando la usuaria no toma una decisión es cuando le invitan a que les brinde seguridad a las/os infante/es que la acompañan. En este contexto, las SP señalan que lamentablemente solo pueden resguardar a las y los niños que tienen síntomas de abuso sexual, las y los que

sufren de abuso físico se van con las usuarias, dejan de contestar las llamadas y nunca regresan.

No obstante, estas situaciones son importantes porque dentro del quehacer de las SP se filtran comportamientos de revictimización, discriminación y violencia institucional hacia las usuarias. En primer lugar, revictimizan a las usuarias porque *toleran* que la violencia alcance a sus hijos, acusando a estas de su condición de víctima para convertirlas en culpables (Díaz & Dema, 2015).

En segundo lugar, discriminan a las usuarias con la justificación de ser *cómplices* sobre la violencia ejercida a infantes, excluyéndolas de determinados ámbitos de derechos, falta de acceso a recursos y oportunidades (Añón, 2021). Por otro lado, no solo excluyen a las usuarias de derechos y oportunidades, en términos institucionales individualizan el fenómeno de la violencia dejando de lado el fracaso del Estado y de sus instituciones. Por último, se pone de manifiesto la violencia institucional porque como lo argumenta Pedro Barrientos (2015) existe una negación de necesidades, violación y vulneración de derechos, consecuencia de actitudes y comportamientos en el accionar de las y los SP

El tercer grupo y al cual tuve la oportunidad de conocer son las que “se quedan”. Este grupo lo conforman mujeres de todas las edades, pero sobre todo las de 45 y más. Las SP señalan que se caracterizan por ser acompañantes o exusuarias que, a partir del empoderamiento que lograron ver o experimentar visitan continuamente el centro, ayudando a usuarias de primer nivel o llevando a mujeres conocidas que se encuentran en alguna condición de violencia. Las servidoras públicas señalan que estas mujeres son en general amas de casa que se han apropiado de los talleres que brinda el centro y que continuamente se les ve asistiendo a las SP cuando tienen mucha carga de trabajo.

Es importante mencionar que la difusión que realizan estas usuarias lo hacen de forma voluntaria. En los recorridos que realicé en este centro pude observar que estas usuarias llevan una buena relación con las SP del lugar, consecuencia de ser acompañantes o de ser usuarias directas. No tienen ningún cargo institucional dentro del centro, sin embargo; este les permite tomar los talleres que ofrece e informarse continuamente de las actividades que realiza el centro.

Dentro de este contexto, Arturo Berumen (2016) denominaría la relación de las usuarias, el centro y las SP como una interacción de entendimiento mutuo efectivo, pues al convivir de manera empática y cordial manifiesta que tienen expectativas en común sin estar condicionadas por normas. La efectividad que caracteriza esta interacción entre estos dos actores y la institución se debe a que en la interacción hubo *verdad, legalidad y sinceridad*, en consecuencia, llegaron a acuerdos *informales* a partir de un acercamiento institucional. En este tenor, los actores tienen un mismo fin desde diferentes formas de acción, las SP desde lo institucional y las usuarias por voluntad, producto del empoderamiento que les ofreció el centro.

De esta forma, con estos testimonios podría decir que en esta interacción existe eticidad del discurso jurídico y entendimiento mutuo del cual habla Berumen (2016) y que ha logrado tener eco, no solo en el compromiso de las servidoras públicas, también en las usuarias con relación a la sociedad. El otro punto para desarrollar también está vinculado a la dinámica institucional de las y los SP, pero en el sentido de prácticas y rutinas “erróneas” que impiden el goce del derecho a la justicia por parte de las usuarias que se acercan a estas instituciones.

4. 4. 1. Injusticia testimonial y discriminación por prejuicios sexistas.

Dentro del trabajo de campo pude observar lo que significa la experiencia cuando las y los servidores públicos interactúan con las usuarias. Sin embargo, esa experiencia se puede perfilar en dos direcciones. La primera como la vimos con las servidoras públicas del primer centro donde emplean todas las herramientas que tienen para identificar la vulnerabilidad de las usuarias y así brindarles la atención adecuada y, por otro lado, existen prácticas que basadas en esa misma experiencia deciden instar a las usuarias a no hacer nada.

En ocasiones, cuando las mujeres se acercan a realizar una denuncia las y los servidores públicos creen que la experiencia les da poder para elegir los casos que consideran como *reales*, esto causa retrasos o freno en el proceso porque su *expertise* es «suficiente». En este escenario, algunas servidoras/es justifican sus prejuicios para descalificar la credibilidad de las mujeres en el intercambio testimonial, aquí el estereotipo que detona los prejuicios es cuando una mujer no

representa lo que la o el servidor supone considera lo que es ser una víctima-víctima.

(IF-2) *“Ya sabemos que la mayoría de las veces quieren denunciar porque se pelean con sus novios o parejas y quieren desquitarse o algo así”.*

(PCI-1) *“El MP de aquí no tiene creo que bien establecida la perspectiva de género, en varias ocasiones han instado a las usuarias que no denuncien porque para el MP resulta que no es tan importante o que es exagerada la postura de las usuarias”.*

(IF-2) *“A veces tomamos la declaración cuando el MP no puede y nos damos cuenta cuando exageran las cosas o se contradicen... por ejemplo, nada más las empujan y ya dicen que las golpearon”.*

(PCI-2) *“En ocasiones es muy difícil tratar con algunos casos, sobre todo porque no sabes quién es la víctima y él o la agresora, porque incluso hay mujeres que indirectamente han agredido a sus hijos, por ejemplo”.*

(SCI-7) *“El cuerpo no miente, las personas sí... a veces en el área jurídica minimizan los reportes, aunque existan pruebas evidentes de maltrato físico”.*

(SCI-8) *“De 100% de las carpetas de investigación el 40% son dichos no comprobables, las usuarias deben de tener de manera legal, pruebas como fotos, videos o audios...”.*

(IF-4) *“Es irónico que una fiscalía donde se debe procurar justicia, la victima tiene que demostrar que es víctima, o sea, todo lo que una mujer dice se usa en su contra, porque no es víctima hasta que demuestre lo contrario, y es ella quien tiene que demostrarlo no el proceso de investigación, las pruebas o los indicios, ella”.*

Otra práctica para descalificar el testimonio de las mujeres, retrasar o archivar la denuncia a partir de estereotipos basados en criterios estéticos, la IF-2 me comentó que la agilidad con la que a veces tratan una denuncia tiene que ver con su aspecto físico, si es bonita la denuncia se agiliza, pero si, por otro lado, son: (IF-4) *gordas, feas o mugrosas*, la denuncia nunca llega al policía de investigación y en consecuencia no pasa nada con esa carpeta.

Por lo complejo de los procesos de denuncia es ocurrenciente que se presenten idas y vueltas por parte de las víctimas denunciantes e incluso que se retracten o no culminen con el proceso de denuncia. Un efecto que esto tiene en algunas/os servidores públicos es que con el tiempo desarrollan indiferencia o despersonalización. Es decir, que la atención que se brinda no se realice conforme al *deber ser*. En algunos casos, no se les da credibilidad con base en las

experiencias que las y los servidores públicos han tenido respecto a alguna(s) usuarias porque se han retractado o no han continuado con la denuncia.

A su vez, esto genera que dentro del proceso de denuncia se desarrollen estereotipos nuevos a partir de estereotipos viejos. Para las y los servidores públicos las mujeres que *van y vienen* son reclasificadas como mujeres que no tienen nada que hacer o que solo quieren llamar la atención. Y conforme la frecuencia de estos casos aumenta, la credibilidad de las mujeres que llegan por primera vez se reviste de este perjuicio.

Los prejuicios basados en los estereotipos antes mencionados se pueden dilucidar en la interacción entre el servidor público y la denunciante. Cabe aclarar, que en el trabajo de campo realizado no logré presenciar la interacción cara a cara entre las y los SP con las mujeres víctimas en el proceso de denuncia, pero, dentro de los testimonios que ellas y ellos me brindaron, salió a la luz esta condición.

Las interacciones fluyeron de las servidoras públicas cuando hacen referencia a la distinción de áreas y de actividades.

(SCI-3) *“Después de que se hace el estudio psicológico, médico y de trabajo social el abogado las lleva a tomar su declaración, después de eso no sabemos qué pasa, pero muchas mujeres que ya están seguras de demandar, no lo hacen, todo se atora en el área jurídica... pasando al 2º piso ya no quieren denunciar”.*

Como ya se mencionó anteriormente, un rasgo que logré distinguir entre las y los servidores entrevistados, es la investidura que asumen dependiendo de su profesión y cargo. Por ejemplo, el PCI, así como otros que logue observar pero no entrevistar, asumen su trabajo con cierto grado de alejamiento con respecto de las mujeres que van a denunciar.

(PCI-8) *“Cuando vienen a denunciar y los hechos que te van diciendo no cuadran, te das cuenta porque uno como abogado o MP sabe más o menos cómo funcionan las cosas, no digo que todas las denuncias sean falsas porque no es cierto, pero cuando sí, que las hay te das cuenta”.*

(PCI-8) *“En el área jurídica lo que debemos de mostrar es la validez legal de las pruebas porque con esas pruebas vas a llegar con el juez, no vas a llegar solo con la palabra que te dice una persona, se deben de aportar pruebas”.*

(PCI-8) *“Nosotros estamos obligados a tomar una denuncia y a escuchar los hechos, los testimonios tienen que cuadrar y tener validez legal... nos dicen*

que como fríos o que no somos empáticos...yo pienso que la mejor empatía es hacer bien nuestro trabajo”.

(PCI-8) *“Nosotros damos seguimiento al proceso no a la usuaria para eso están las otras áreas”.*

Fue interesante observar cómo es que los representantes del área jurídica asumen su cargo. Por un lado, la IF argumentó críticas muy severas tanto a la cotidianidad institucional, a sus compañeros y a las estrategias para concientizar, sensibilizar y capacitarlas/los, desde una postura muy seria. Ella comentó que su vida laboral la ha llevado al feminismo y a ser más consciente de la realidad de las mujeres, pero sin cambiar su investidura, siempre seria, siempre comprometida.

El PCI-5 creía que con decirles a las mujeres que ¿para qué denunciaban?, las estaba ayudando. Es decir, al llevar todo el proceso de investigación sabe que la denunciante no cuenta con los recursos para llevar el proceso, sabe que su denuncia como muchas otras se va a atorar en el escritorio de algún juez —si es que llega—, sabe que tal vez se reconcilien y que de todas formas le otorgará el perdón, sabe que la mujer depende en muchos ámbitos de su agresor y estas razones son suficientes para instarla a desistir²⁸. No es porque él no quiera hacer su trabajo, él piensa que está haciendo su trabajo cuando les brinda estas razones. Dentro de este contexto, si hay reflexividad, pero no desde la perspectiva de la usuaria o desde la empatía o sensibilidad, sino de cuestiones técnicas que se acercan más al costo-beneficio que a la perspectiva de género.

Dentro del quehacer de las instituciones como estas pude percatarme que la intuición basada en la experiencia es un factor decisivo para tomar los casos de las usuarias. La facilidad con la que algunos/as SP toman los casos son situaciones en donde los estereotipos como, *¡lo va a perdonar!*, *¡siempre viene y no denuncia!*, *¡se quiere desquitar de él!*, *¡no tiene pruebas porque no tiene golpes!*, son signos de discriminación que se traduce en violencia institucional.

Otro comportamiento que une a la violencia institucional es la revictimización que realizan las y los SP. Arriba mencioné una cita en donde la SP identificaba el grado de violencia o violencias a las que se enfrenta la usuaria y cómo es que de víctima

²⁸Este argumento no se encuentra en las transcripciones de las entrevistas porque se dio como una charla no formal, después de que se realizó la entrevista con el abogado del primer CJM.

puede pasar a cómplice. En esta situación, me percaté que consciente o inconscientemente, salen a relucir juicios de valor que culturalmente llevan consigo. En consecuencia, no es posible una mejora en las condiciones sociales de las mujeres sin un cambio estructural (Young, 1991).

(PCI-1) *“Tengo un compañero hombre que es el otro subdirector, aquí las áreas más “importantes” aunque todas son importantes, son la legal y la psicosocial, él tiene que coordinar sus áreas, solo que de pronto si siento una diferencia, incluso en cómo se dirige él hacia a mí o como las y los compañeros lo ven como si tuviera mayor rango...he pensado que esa diferencia se debe a que soy mujer”.*

Por otro lado, además de los problemas estructurales a los que se enfrentan las y los servidores públicos se añade la violencia en su labor institucional. Para las mujeres adscritas a estas instituciones, no es sencillo. Algunas de ellas refirieron haber sufrido episodios de violencia dentro de las instituciones y en planos laborales en relación con sus compañeros hombres.

(SCI-3) *“Cuando yo llegué a trabajar aquí al centro, mis compañeras me apoyaron mucho, ellas me decían hazle así, hazle asa... yo cuando llegué todavía me faltaban unos créditos en la carrera y me cubrían para que no me tuviera que salir de trabajar porque necesitaba trabajar por mis hijos pero también quería terminar la carrera, a veces dormía solo dos horas pero no había de otra... es muy lindo sentirse apoyada por mujeres y más si son tus compañeras, eso te hace el trabajo menos pesado y te sientes segura”.*

Por último, otro elemento que logré constatar es el grado de solidaridad y apoyo que las servidoras públicas desarrollan dentro de la institución. En el primer CJM, evidencí que sus actividades van mucho más allá del deber ser del servidor público. Día a día logran tejer lazos de ayuda mutua, que funciona como estrategia para agilizar su carga de trabajo en dos sentidos: por un lado; se aconsejan entre ellas para dinamizar efectivamente las denuncias y, por otro lado, se ayudan y cubren en su vida personal.

4. 5. Conclusiones

Se ha analizado hasta este momento que la actuación y atención de las y los SP esta cruzada por diferentes momentos, contextos y factores que visiblemente condicionan su labor. Además de verse afectados por el factor presupuestal que es indispensable para que las instituciones de impartición de justicia funcionen con efectividad y celeridad, la demanda de trabajo es otro de los factores que interviene

en la carga de trabajo la cual no se puede realizar si no cuentan con suficiente personal.

Otro aspecto fundamental que se evidenció es la importancia que tiene la ubicación geográfica de las instituciones como los CJM y las fiscalías. Poder acceder a estas guarda una relación estrecha con factores económicos y en términos de tiempo, ya que tanto las usuarias como las SP tienen que trasladarse a estas instituciones que se encuentran alejadas de sus hogares lo que se traduce en costos económicos y de tiempo.

En las entrevistas y testimonios se encontró que las y los SP tienen cierto grado de “agotamiento” por la carga de trabajo y por las mismas usuarias que al no estar en condiciones de solventar la denuncia se les insta a no proseguir o desistir porque es “mejor para ellas”. Sin embargo, esta actitud no solo contiene una actitud de ayuda para ellas sino, la creencia de que no es viable una denuncia si van a regresar con su agresor o por el simple hecho de desacreditar su testimonio por no cumplir con el estereotipo y estigma que se tiene de una mujer agredida.

Este tipo de prácticas se evidenciaron en mayor medida por parte de los SP varones quienes en su investidura de aplicador de la ley puede elegir cuáles son los casos que valen la pena y cuáles no. Esta actuación no solo es con las usuarias sino con sus mismas compañeras SP que tienen una formación diferente a la de ellos, lo cual indica no solo una mala práctica institucional sino la reproducción de sesgos que conllevan la idea de que el cargo de los SP es más importante que el de las SP.

A esta situación habría que añadir que las y los SP con frecuencia acuden a estereotipos, estigmas, revictimización y descalificación para referirse a las usuarias lo cual impacta en la atención que les brindan, puesto que están cargados de creencias culturales pero también de creencias que se han consolidado en las instituciones y a partir de estos factores determinan su labor y cotidianidad institucional dentro de las instituciones de impartición de justicia.

5. Conclusiones generales.

La violencia y todas sus modalidades en contra de las mujeres es un tema que hasta hace dos décadas se visibiliza en el marco jurídico. En 1993 las mujeres del norte del país alzaron la voz por la existencia de un elevado número de mujeres asesinadas, pero, sobre todo por la negligencia de las autoridades a la hora de atender los casos. El eco de sus voces llegó hasta la Corte Interamericana de Derechos Humanos y por primera vez se sentenció a un Estado por la ineficacia de las instituciones de impartición de justicia.

Además de responsabilizar al Estado, se emitieron recomendaciones para dar justicias a las mujeres. Con ello, las instituciones de justicia hasta ese entonces existentes extendieron sus actividades a delitos especializados para erradicar la violencia contra las mujeres. Las Fiscalías para los Delitos de Violencia contra las Mujeres y Trata de Personas (FEVIMTRA) se crearon en 2006 con la intención de hacer caso a las recomendaciones de la Corte. Sin embargo, las y los servidores públicos que integraron estas instituciones fueron asignados de forma aleatoria sin constatar que tuvieran la formación para brindar una atención ética y responsable.

La desconfianza de la sociedad en estas instituciones no tuvo efectos positivos. La creación de las FEVIMTRA solo sirvió como medida paliativa a un fenómeno aún más grande. La parcial consideración de la especificidad de la violencia de género llevó a un problema más allá de la victimización secundaria, la repetición de estos actos y la generalización de este tipo de experiencias violentadoras por parte de las y los SP empezó a constituirse como violencia institucional.

Partiendo de estos hechos, la secretaria de Gobernación y la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (CONAVIM) se dieron a la tarea de crear una institución con perspectiva de género que brindara servicios de manera integral a las mujeres, con personal altamente profesionalizado y capacitado en el tema para erradicar la violencia.

Los Centros de Justicia para las Mujeres abrieron sus puertas en el 2012, con la especificidad de brindar atención en todo el país. Hasta el 2024 existen 65 centros en 30 entidades federativas, exceptuando a Tabasco, el cual no ha consolidado

ningún centro. La misión de los centros inició con la idea generalizada de brindar un servicio sensible, gratuito y ético para las mujeres que atravesaran por una o más modalidades de violencia.

Con la creación de los centros se intentó dar un giro a la idea que se tenía de las fiscalías y con ello lograr que las mujeres accedieran a la justicia. No obstante, a pesar de los intentos por parte del Estado para crear instituciones fuertes y confiables el 90% de los delitos cometidos en razón de género no se denuncian. Una de las principales razones por las que no se denuncia es porque las mujeres que transitan un episodio de violencia no saben a dónde y con quién acudir.

La desinformación que hay acerca del tema es un elemento que debería estar en todos los canales sociales en los que transitan las mujeres, empezando por las instituciones educativas. Esta iniciativa la contempla el Plan Nacional de Desarrollo (2018-2024) en sus estrategias 1.2. y 1.3 en donde se plantea que las instituciones encargadas de impartir justicia en conjunción con la SEP, se informará y capacitará al personal docente para hacer llegar la información sobre la erradicación de la violencia de género a los niños, niñas y adolescentes de educación básica, sin embargo, no hay un monitoreo y evaluación de que estas acciones se lleven a cabo.

Mi posición es que la prevención de la violencia en donde se deberían focalizar las acciones de las instituciones para la protección y garantía de derechos. En un país en donde la mitad de su población corre el riesgo de ser violentada y/o asesinada no puede ser un tema residual. La función de la prevención debe venir de un trabajo multidisciplinar que se sitúe en todos los ámbitos sociales. El sistema jurídico no puede ser pasivo en este sentido, la protección debe verse como un bien jurídico cuya importancia sea igualmente reconocida al igual que otros bienes jurídicos que han recibido atención constante como la propiedad o la salud pública.

Estas acciones implican poner los remedios adecuados para que la evolución de dichas situaciones de violencia se minimice con miras a erradicarlas. Con remedio me refiero a la idea de cuestionar los referentes culturales de lo que se reconoce como violencia. Los esquemas culturales en los que se basa la sociedad mexicana para tratar a las mujeres parten de figuras retóricas vinculadas a la religión. En la

práctica, esta configuración sobre lo que es ser mujer contempla que en su actuar busquen solucionar los obstáculos cotidianos que enfrentan las mujeres para gozar de una vida de calidad.

Callada, sumisa y atenta, son rasgos que en suma son el gradiente esencial que las mujeres deben poseer para que puedan ser parte del entramado social. El costo cultural cruza a todas las mujeres y hombres que forman parte de la sociedad por lo que la educación es un medio para alejarse un poco o al menos tener opciones de pensamiento que permitan cuestionar creencias que ya no son vigentes para los cambios que la sociedad global exige.

Los sesgos y prejuicios valorativos muchas veces se exacerbaban en la cultura institucional con el comportamiento y prácticas que las y los servidores públicos accionan. En este sentido, las personas que ocupan cargos públicos están también cargadas de creencias, emociones y conductas reguladas por los procesos culturales y sociales que impactan en su comportamiento

Dentro de las organizaciones burocráticas, las instituciones hacen a los agentes a la vez que los agentes hacen a las instituciones (Arellano, 2003; Raineri, 1998). Tal como hemos visto, la atención y actuación de las y los servidores públicos puede expresarse de múltiples formas. Se ha explicado legislativamente con el *deber ser*, a través de los diferentes programas y protocolos existentes que dieron lugar a partir de las recomendaciones internacionales que eran necesarias para la erradicación de la violencia de género. Una de las principales necesidades para el acceso a la justicia para las mujeres fue la institucionalización de la perspectiva de género, la cual exigió vincular el ejercicio de las y los servidores públicos con los derechos establecidos en nuestro marco jurídico.

La denuncia como la atención de la violencia son elementos que deben ser atendidos como una forma de expresar la voluntad por parte del Estado para garantizar protección y seguridad para sus habitantes. Profundizar en el análisis del comportamiento, cultura organizacional, sesgos y prejuicios de las y los SP es necesario para conocer cómo se trata a nivel institucional el compromiso estatal con relación al problema de las violencias contra las mujeres.

En este trabajo se pudo constatar la importancia de la y el servidor público con relación a las usuarias. Observar la realidad en la que realizan sus actividades institucionales fue parangón para la realización de esta tesis. Los problemas que enfrentan las mujeres que padecen alguna modalidad de violencia es enorme. A partir de la literatura estudiada y de los testimonios obtenidos, se ha visto que el acceso a la justicia se encuentra articulado por una serie de obstáculos que se traducen en barreras que no permiten que las mujeres accedan a la justicia.

En esta tesis se identificaron cuatro barreras que contribuyen a que la atención y actuación de las y los servidores públicos no ayude a concretar la denuncia de las mujeres víctimas de violencia:

1. **El espacio.** La distribución de las instituciones de justicia no es accesible por la ubicación en la que se encuentran tanto en zonas rurales como en el espacio urbano.
2. **El presupuesto.** Los recursos con los cuales cuentan las instituciones son desiguales en las entidades. Esto conlleva a recortes en el personal operativo y precarización de materiales e infraestructura en oficinas.
3. **Sistemas de creencias culturales.** Cuando las usuarias deciden acercarse a las instituciones de impartición de justicia, es imprescindible que las y los servidores públicos utilicen todas las herramientas a su disposición. Sin embargo, aún siguen existiendo prácticas y comportamientos ligados a los sesgos, estereotipos de género y estigmas que utilizan para desacreditar el testimonio de las usuarias y las actividades y profesiones de las servidoras públicas.

En ocasiones pude observar que los servidores públicos no son conscientes de los estereotipos o sesgos que comportan. Contrario a ello, creen que cuando instan a una usuaria a desistir les están ayudando más. Lo que respecta a la desacreditación que hacen a sus compañeras proviene de las diferencias en las profesiones. Los servidores públicos que tenían más resistencia a otras profesiones eran los abogados, creen que su carrera y labor son más importantes que las de otras áreas porque al final son ellos

quienes determinan si una carpeta de investigación se abre y dictan las medidas necesarias para llevar a cabo las diligencias pertinentes.

En este sentido, parten del sesgo de que algunas profesiones son más sensibles que otras y que no tienen mucha importancia. Esta situación no solo crea conflictos de poder entre las y los servidores públicos, denota la ausencia de perspectiva de género en sus actividades y comportamientos la cual es necesaria para el cargo que ocupan en esas instituciones. El estigma con el cual desacreditan a sus colegas mujeres proviene de diferencias sexuales y de decisiones profesionales. Para algunos SP la empatía y sensibilidad es para la psicología y las mujeres, por tanto, ellos creen que con realizar su trabajo es más que suficiente, no necesitan ser empáticos.

4. **Voluntad ética.** Esta barrera la denomino de esta forma porque considero que aun cuando los SP cuenten con recursos, capacitaciones y actualizaciones, deciden a consciencia no realizar su trabajo porque sus sesgos, prejuicios y estereotipos tienen mayor peso en su decisión laboral con relación a las demandas de las usuarias.

Como se ha visto, las y los profesionales que se encargan de brindar servicios públicos en las instituciones de impartición de justicia son más especializados y tienen más herramientas de conocimiento que les exige su cargo. El alcance que tienen los protocolos y programas para formar servidores y servidoras públicas además de ser progresistas son suficientes para que las actividades que realizan las y los SP sean integrales, oportunas y eficaces.

No obstante, los operadores jurídicos que intervienen en las demandas de las mujeres no hacen uso de las herramientas institucionales que tienen a su disposición ya que desestiman el testimonio de las usuarias porque su experiencia les dice que no es una víctima. En este sentido, las mujeres además de llegar a estas instancias por un conflicto con su agresor se encuentran con la decepción del sistema jurídico que añade otra vulneración a la justicia que en definitiva es un problema, la revictimización.

No solamente es una cuestión de falta de recursos sino de la aplicación de marcos normativos, de una formación adecuada y más allá de la empatía que las y los servidores públicos muestran a las usuarias, en la necesidad de vencer las resistencias a modelos de intervención basados en conceptos y teorías feministas, las cuales pueden ayudar deconstruir el pensamiento y los comportamientos basados en sesgos que son anacrónicos y dañinos para la integridad física y psicológica de las mujeres.

Aún no existe el elemento idóneo que ayude a que las instituciones como sus agentes funcionen correctamente. Por otro lado, es evidente que las estrategias de prevención no están funcionando, ya que los delitos en violencia de género no están disminuyendo. En este orden de ideas, hay que agregar que —dentro del Estado— el fijar el alcance y contenido de los derechos humanos y de sus restricciones es, por tanto, tarea de la ley.

Es la ley la que debe proporcionar el marco dentro del cual el resto de los órganos del Estado debe operar; es la ley la que debe crear los mecanismos necesarios para que los individuos tengan el derecho de recurrir a los tribunales para exigir el cumplimiento de la obligación internacional de respetar y garantizar los derechos humanos por parte del Estado. “La tarea del Estado es facilitar el ejercicio de los derechos humanos y no dejar su destino a la interpretación judicial, sobre la cual pesa la reproducción de roles y estereotipos de género” (Medina y Nash, 2011 pág. 19).

Esto queda implícitamente aunado con el acceso a la justicia, pues el derecho a la justicia implica el acceso a mecanismos justos, efectivos, asequibles y responsables para la protección de sus derechos, el control del abuso de poder y la resolución de conflictos. Esto incluye la capacidad de las mujeres para buscar y obtener una vía de recurso justa y equitativa a través de los sistemas formales e informales de justicia y la capacidad de influir y participar en las instituciones y los procesos legislativos (ONU, 2018).

La consecuencia es que existe una gran barrera cultural que atraviesa y potencia todas las barreras a las que deben enfrentarse tanto las usuarias como las

servidoras públicas. Cuando las y los servidores públicos, minimizan, naturalizan o niegan la violencia valiéndose de estereotipos sexistas sobre las mujeres como el mito de las denuncias falsas, de la poca credibilidad en el testimonio de las mujeres, o la desacreditación en la profesión y actividades de las SP, muestra que la violencia de género es sostenida por la violencia institucional y que su erradicación no será posible sin mirar críticamente el papel del Estado, de sus políticas públicas y de sus instituciones (Bodelón, 2014).

“No puede perdurar el trato de la violencia como algo banal y llevarlo al plano de la violencia interpersonal como si se tratase de un asunto privado en donde mandarlas a su casa en mejor que escuchar sus demandas” (Bodelón, 2014: p. 138). La Comisión Interamericana de Derechos Humanos ha constatado que la violencia y la discriminación contra las mujeres todavía son hechos aceptados por la sociedad, lo cual se refleja en la respuesta de funcionarios de la administración de la justicia hacia las mujeres víctimas de violencia y en el tratamiento de los casos. En este sentido, existe la tendencia de observar los casos de violencia contra las mujeres como conflictos domésticos que deben ser resueltos sin la intervención del Estado (Bodelón, 2014).

El clima de frustración y hostilidad que describen algunas SP no puede ser explicado afirmando sencillamente que esta hostilidad es característica del sistema penal, la violencia a la cual se enfrentan se debe a que las y los actores antes de ser servidores/as públicas son personas que están cruzados por un sistema de creencias que en el ámbito judicial no se pueden reproducir ni tolerar.

Para que las recomendaciones internacionales, los protocolos y programas nacionales, así como las estrategias que se inscribe en el Plan Nacional de Desarrollo funcionen correctamente, primero habría que impulsar una **cultura de la denuncia**. Esta estrategia, además de demandar el trabajo efectivo de las y los servidores públicos concientizará a la población de que un delito tiene consecuencias.

Sabemos que no se puede dismantelar el sistema de creencias culturales que determinan las acciones de los miembros de una sociedad. Sin embargo, se pueden

controlar las prácticas y comportamientos que resulten dañinos para grupos vulnerables. Además de brindar información acerca de las diferentes modalidades de la violencia en todos los canales sociales, se debe aclarar que lo que estas violencias generan son delitos y que como delitos son denunciables. Educar a la sociedad sobre la gravedad de la violencia en edad temprana, constituirá un elemento clave para la concientización de niños y niñas. Al mismo tiempo que, servirá de puente para aprender a detectar situaciones de violencia y empezar a situarlas como delitos.

Las demandas recurrentes en contra de los delitos de género hacia las instituciones de impartición de justicia harán eco para su resolución. Lo que pondrá en la mesa del debate institucionales la necesidad de instituciones jurídicas fuertes para resolver conflictos de este tipo, así como la obligación de destinar más recursos y personal operativo con los cuales los casos se manejen con profesionalismo, eficacia y celeridad.

Hacen lo que pueden con lo que tienen, no todas las prácticas de las y los SP son negativas. En el capítulo I hablé acerca de las buenas prácticas que las SP realizan con las usuarias. Constaté que el trabajo que realizan va mucho más allá de su labor, en ocasiones se quedan más tiempo del que cubre su horario y brindan recursos propios en caso de que las usuarias lo necesiten. El compromiso ético es una característica que las SP han creado como parte de la organización institucional al menos en el área psicosocial y de trabajo social.

En lo que respecta a la fiscalía, fue alentadora la postura de la IF-2 porque más allá de la formación que tiene toma consciencia del contexto que viven las mujeres en el país. Con esa consciencia se cuestiona a sí misma y las prácticas de sus compañeros varones, considera que el fenómeno de la violencia es mucho más amplio que las modalidades que se tipifican en el marco legal e intenta dar soluciones a las contradicciones sistémicas de las cuales ella ha sido víctima. La existencia de la violencia en todos los espacios incluido en el plano institucional sitúa al Estado como actor responsable de acciones y omisiones que están

sustentando la permanencia de actos discriminatorios y desiguales para las mujeres.

Las y los servidores públicos cuentan con las mismas herramientas a su disposición, mientras algunos SP no hacen uso de éstas, las SP agotan todas las herramientas y brindan un poco más de lo que disponen. En este sentido, surge desde las voces de las y los SP la necesidad de distribuir equitativamente el presupuesto asignado, porque es evidente que el fenómeno de la violencia desborda al sistema jurídico. La falta de presupuesto, materiales y recursos humanos es tema de Estado, se ha visto que las instituciones de justicia no pueden funcionar si no se les otorga la atención y recursos adecuados.

La sensibilización no se capacita, una de las características que deben tener las y los servidores públicos que atienden a usuarias en condición de violencia es que estén debidamente sensibilizados. Al tratarse de atención a mujeres que sufren de violencia, la confianza es uno de los principales elementos para que la usuaria presente una denuncia. Esta confianza no puede lograrse si dentro de las mismas instituciones se reproducen situaciones de violencia que revictimiza la condición de las usuarias.

La atención de la violencia a través de otros instrumentos es posible y necesaria. Uno de los primeros requerimientos podría ser el vaciamiento y reestructuración conceptual que contienen los programas y protocolos con los que se capacita y sensibiliza a las y los SP, con el fin de articular nuevas formas de acercamiento a sus necesidades. El *cómo* podría ser un tema problemático, pero en este trabajo pude constatar que hay SP que tienen la disposición de hacer las cosas diferente.

Dentro de los testimonios pude percatarme de que necesitan una escucha activa. Abrir canales en donde las y los SP puedan realizar demandas y desarrollar soluciones para sus unidades de trabajo son elementos de los cuales tienen mucho que decir. Pude observar que el mismo concepto en sí tiene diversas interpretaciones que se relacionan con su profesión, actividad y sistema de creencias.

En este sentido, observar y preguntar sobre sus rutinas les daría a los hacedores de políticas, programas y talleres una pista de lo que ellos necesitan en realidad para laborar correctamente. Interesarse en sus rutinas, sería la primera parte de toda una serie de intervenciones que deberían de tener las instituciones no solo de impartición de justicia, sino en todas, pues la violencia no es un fenómeno aislado con prácticas aisladas, se gesta y reproduce en todas las esferas institucionales del aparato estatal. El **saber** qué pasa con las instituciones nos dará el **conocimiento** y en consecuencia el **cómo** abordar el fenómeno de la violencia en el país.

En conclusión, la hipótesis con la que se dio inicio en esta tesis la cual es: *que las concepciones culturales —estereotipos, opresión, poder identitario y pacto patriarcal— son una de las principales causas que impactan y reproducen la violencia cultural en el plano social ya sea de forma consciente o inconsciente en la actuación y atención de las y los servidores públicos* se confirmó. A su vez, también se determinó que las concepciones culturales basadas en estereotipos, sesgos y estigmas contribuyen a crear barreras institucionales en el proceso de denuncia y acceso a la justicia por parte de las usuarias.

Encontrarme dentro de estas instituciones fue agri dulce. En esta tesis partí de mi postura como mujer y víctima también. Sin embargo, saber a las y los servidores públicos como personas, me interpeló al punto de alejarme de mis propios prejuicios para tratar de ver parte de la totalidad de la situación. El trabajo de campo me llevó a encontrar elementos constitutivos que se tienen que considerar para abordar el problema de la violencia de género y con ello desarrollar estrategias que realmente estén focalizadas y que lleven a otra forma de pensamiento.

Bibliografía

Álvarez González, R. M., y Pérez Duarte y Noroña, A. E. (2014). *Aplicación práctica de los modelos de prevención, atención y sanción de la violencia de género contra las mujeres: Protocolos de actuación (4a ed.)*. Universidad Nacional Autónoma de México.

Álvarez, R. M. y Pérez, A. (2014). *Protocolos de Actuación. Aplicación práctica de los modelos de prevención, atención y sanción de la violencia de género contra las mujeres*. Universidad Nacional Autónoma de México; Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología.

Alzate Saenz, R. (s.f.). *Teoría del conflicto*. Universidad Complutense de Madrid. Escuela Universitaria de Trabajo Social.

Amnistía Internacional. (2018): *Ya es hora de que me creas. Un sistema que cuestiona y desprotege a las víctimas*. www.es.amnesty.org/en-que-estamos/campanas/violencia-sexual-2018/

Amorós, C. (1990). Violencia contra las mujeres y pactos patriarcales. En V. Maquieira y C. Sánchez (Comps.), *Violencia y sociedad patriarcal* (pp. 1-17). Pablo Iglesias.

Amorós, C. (2005). *La gran diferencia y sus pequeñas consecuencias... para la lucha de las mujeres*. Cátedra.

Añón, M. J. (2021). La violencia contra las mujeres como discriminación. *Revista de la Facultad de Derecho de México*. 71(280-2), 617-654. doi.org/10.22201/fder.24488933e.2022.280-2.79533

Arellano, D. (2003). *Profesionalización de la administración pública en México ¿De un sistema autoritario a un sistema meritocrático rígido?* Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD).

Arfuch, L. (1995). *La entrevista, una invención dialógica*. Paidós.

Armida, M. J., Cassino, Miranda., Ciarniello, L. y Witis, R. (2015). *Los derechos humanos frente a la violencia institucional*. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Secretaría de Derechos Humanos. <http://www.bnm.me.gov.ar/giga1/documentos/EL005061.pdf>

Barrére, M. A. (2008). Género, discriminación y violencia contra las mujeres. En P. Lorenzo, M. L. Maqueda y A. Rubio (Coords.), *Género, Violencia y Derecho* (pp. 27-48.). Tirant Lo Blanch.

Barrientos, P. (2015). *Violencia institucional: Hacia un nuevo enfoque*. Universidad Nacional de Córdoba.

Basluis, G. (2019). Muestreo no probabilístico accidental. *Revista Digital Universitaria*. www.revista.unam.mx/

Bayón, M. C. (2016). Desmontando mitos, discursos y fronteras morales. Reflexiones y aportes desde la Sociología de la Pobreza. *Espacio abierto: cuaderno venezolano de sociología*, 25 (3), 111-124

Berumen, A. (2016). *El búho de Minerva. Apuntes de filosofía del derecho*. Universidad Autónoma Metropolitana, México.

Blanco, M. (2012). Autoetnografía: una forma narrativa de generación de conocimientos. *Andamios* 9(19) 49-79. doi.org/10.29092/uacm.v9i19.390

Bodelón, E. (2010). Las leyes de igualdad de género en España y Europa ¿Hacia una nueva ciudadanía?, *Anuario de filosofía del Derecho*, (26), 85-106.

Bodelón, E. (2014). Violencia institucional y Violencia de género. *Anales de la Cátedra Francisco Suárez*, 48, 131-155. doi.org/10.30827/acfs.v48i0.2783

Boix, C. y Posner, D. (2000). Capital social y democracia. *Revista Española de Ciencia Política*, (2) 159-185.

Carolyn E. y Bochner, A. P. (Eds.). (1996). *Composing Ethnography: Alternative Forms of Qualitative Writing*. Altamira Press.

Castañeda Salgado, M. P. (2008). La investigación feminista. *En* Blázquez Norma (Comp.) *Investigación feminista: epistemología, metodología y representaciones sociales* (pp. 217-238). Universidad Nacional Autónoma de México.

Castillo-Mayén, R. y Montes-Berges, B. (2014). Análisis de los estereotipos de género actuales. *Anales de Psicología*, vol. 30, núm. 3, septiembre-diciembre, Universidad de Murcia, España. [Redalyc. Análisis de los estereotipos de género actuales](#)

Centro de Estudios Legislativos para la Igualdad de Género. (2021). *Informe. Opiniones técnicas sobre igualdad de género y derechos humanos de las mujeres*. Congreso de la Ciudad de Mérida, I Legislatura.

Cervera Gómez, L., y Monárrez Fragoso, J. (2013). *Geografía de la violencia en Ciudad Juárez, Chihuahua*. El Colegio de la Frontera Norte.

Chávez Presa, J. A. (2000). *Para recobrar la confianza en el gobierno*. Fondo de Cultura Económica.

Código Nacional de Procedimientos Penales [CNPP]. (2023). Artículos 173, 270 y 276. Diario Oficial de la Federación.
http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CNPP_181121.pdf

Comisión Interamericana de Derechos Humanos. (2007). *Acceso a la justicia para mujeres víctimas de violencia en las Américas.*
<http://www.cidh.org/women/acceso07/indiceacceso.htm>

Comisión Interamericana de Derechos Humanos. (2007). *Acceso a la justicia para mujeres víctimas de violencia en las Américas.*
<http://www.cidh.org/pdf%20files/Informe%20Acceso%20a%20la%20Justicia%20Español%20020507.pdf>

Comisión Interamericana de Derechos Humanos. (2019). *Violencia y discriminación contra mujeres, niñas y adolescentes. Buenas prácticas y desafíos en América*

Latina y el Caribe.

<http://www.oas.org/es/cidh/informes/pdfs/ViolenciaMujeresNNA.pdf>

Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer. (2005). *Informe de México producido por el Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer bajo el Artículo 8 del Protocolo Facultativo de la Convención y respuesta del Gobierno de México* (CEDAW/C/2005/OP.8/MEXICO). Naciones Unidas. www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/cedaw32/CEDAW-C-2005-OP.8-MEXICO-S.pdf

Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer. (2012). *Observaciones finales del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer: México*. En ONU Mujeres, Grupo Intrarregional de Género y UNFPA (Eds.), México ante la CEDAW (Anexo 2). http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/CEDAW_C_MEX_CO_7_8_esp.pdf

CONAVIM, 2018. ¿Qué es la perspectiva de género y por qué es necesario implementarla? ¿Qué es la perspectiva de género y por qué es necesario implementarla? | Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres | Gobierno | gob.mx

Consejo de la Judicatura y Centro de Investigación y Docencia Económica. (2014). *Cuaderno de Buenas Prácticas para Juzgar con perspectiva de Género*. www.pjetam.gob.mx/doc/igualdad/Cuaderno_Perspectiva_G%C3%A9nero.pdf

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos [CPEUM]. (2023). Artículos 17, 20 y 133. Diario Oficial de la Federación. <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos [CPEUM]. (2023). Artículos 4 y 5. Diario Oficial de la Federación. <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos [CPEUM]. (2023). Diario Oficial de la Federación. <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>

Corona, A. Rocio (2016, 25 de agosto). Las mujeres. Una presencia incómoda en la Constitución de 191. [Ponencia] Revolución y constitucionalismo, Salón de Sesiones de la Casa Legislativa Guanajuatense, Guanajuato, México.

De Asís Roig, R. (2005). *El significado de la accesibilidad universal y su justificación en el marco normativo español*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales Universidad Carlos III Madrid. e-archivo.uc3m.es/handle/10016/9898

De Barbieri, T. (1998). *Acerca de las propuestas metodológicas feministas*. En E. Bartra (Comp.), *Debates en torno a una metodología feminista*. Universidad Autónoma Metropolitana-Xochimilco.

Delgado B. y Bernal M. J. (Coords.). 2016. Derecho a las buenas prácticas de la administración pública. En *Catálogo para la calificación de violaciones a derechos humanos (2ª ed.)*. Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

Delgado Sahagún, C. (2006). Análisis del testimonio como fuente oral: género y memoria. En *XII Encuentro de Latinoamericanistas españoles: Viejas y nuevas alianzas entre América Latina y España (pp. 1137-1145)*. Consejo Español de Estudios Iberoamericanos. <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00104016/document>

Diario Oficial de la Federación. (2013). Ley General de Víctimas.

Diario Oficial de la Federación. (2019, 6 de junio). Decreto por el que se reforman los artículos 2, 4, 35, 41, 52, 53, 56, 94 y 115; de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de Paridad entre Géneros. http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5562178&fecha=06/06/2019

Díaz Martínez, C. y Dema Moreno, S. (2013). Metodología no sexista en la investigación y producción del conocimiento. En C. Díaz Martínez y S. Dema Moreno (Eds.), *Sociología y género* (pp. 65-86). Tecnos



Díaz, N. (2008). *Modelos de atención psicológica a mujeres que viven violencia*. Instituto Estatal de la Mujeres de Nuevo León.

El Financiero (2013, 17 de junio). ¿Qué gordo es mi gobierno! Junio 17 de 2013. www.elfinanciero.com.mx/opinion/salvador-camarena/que-gordo-es-mi-gobierno/

Epper, R. M. y Bates, A. W. (2004). *Enseñar al profesorado cómo utilizar la tecnología: Buenas prácticas de instituciones líderes*. Editorial UOC.

Estudios y Estrategias para el Desarrollo y la Equidad (EPAQUED). (2012). *Diagnóstico e Implementación de Acciones básicas sobre equidad de género en la impartición de justicia, la normatividad y la cultura organizacional de 15 Tribunales Superiores de Justicia*. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia.

Fajardo- Dolci, G., Gutiérrez, J. P. y García-Saisó, S. (2015). Acceso efectivo a los servicios de salud: operacionalizando la cobertura universal en salud. *Revista: Salud pública en México*. 57(2), 180-186. doi.org/10.21149/spm.v57i2.7415

Fernández, Andrea, (2016). Los estereotipos: definición y funciones. *Iberic@: Revue d'études ibériques et ibéro-américaines* (10). 53-63. hal.science/hal-03815474/document

Ferrajoli, Luigi. (2020). *Manifiesto por la igualdad*. (P. Andrés Ibáñez, Trad.). Editorial Trotta.

Ferrarotti, F. (1988). Biografía y ciencias sociales. En T. Lulle, P. Vargas y L. Zamudio (Coords.), *Los usos de la historia de vida en las ciencias sociales I* (pp. 17-26). Anthropos.

Fiscalía General de la República. (2023, 21 de diciembre). *Acuerdo A/OM/006/2023 de expedición del Manual de Organización de la Oficialía Mayor (Parcial)*. Diario Oficial de la Federación.

Fricker, M. (2017). *Injusticia epistémica. El poder y la ética del conocimiento*. (R. García Pérez, Trad.). Herder.

Galicia, C. (2022, febrero). *Impunidad en casos de violencia contra las mujeres*. [Apuntes realizados durante el curso impartido en línea].

Galtung, J. (2003). *Una tipología de violencia directa y estructural. Relacionando tres tipos de violencia*. Gernika Gogoratuz

Gargallo, F. (2006). *Ideas feministas latinoamericanas*. Universidad de la Ciudad de México.

Gobierno de México. (2019). *Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024*. Diario Oficial de la Federación. www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5565599&fecha=12/07/2019

Goffman, E. (1970). *Ritual de la interacción* (F. Mazía, Trad.). Editorial Tiempo Contemporáneo. (Obra original publicada en 1967)

Goffman, E. (1981). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Amorrortu.

Goffman, E. (2006). *Estigma. La identidad deteriorada*. Amorrortu. Buenos Aires-Madrid. [Goffman, Erving. Estigma La Identidad Deteriorada \[2006\] : E. Goffman : Free Download, Borrow, and Streaming : Internet Archive](#)

Goldsmith, C. (1998). Feminismo e investigación social. En E. Bartra (Comp.), *Debates en torno a una metodología feminista*. (pp. 35-62). Universidad Autónoma Metropolitana-Xochimilco.

González, L. G. (2019). *Secretos de familia, incesto y violencia sexual en México*. Siglo XXI editores.

Güemes, M. C. y Hernández, J. (2014). *Confianza, instituciones formales y políticas públicas, una compleja relación pendular. Gestión y Análisis de Políticas Públicas*. Instituto Nacional de Administración Pública.

Guillé Tamayo, M., Pérez Duarte y Noroña, A. E., y Rodríguez, M. L. (2014). *Modelo de atención integral a las mujeres víctimas de violencia de género*. Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana; Instituto Nacional de Ciencias

Penales. [www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/50253/Modelo de Atencion Integral a Victimimas de Violencia de genero.pdf](http://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/50253/Modelo_de_Atencion_Integral_a_Victimimas_de_Violencia_de_genero.pdf)

Hanisch, C. (2016). *Lo personal es político* (I. Jeka, Trad.). Feministas Lúcidas. (Obra original publicada en 1969).

Herrera Gómez, M., y Soriano Miras, R. M. (2004). La teoría de la acción social en Erving Goffman. *Papers: Revista de Sociología*, 73, 59-79. doi.org/10.5565/rev/papers/v73n0.1106

Hodgson, G. M. (2011). ¿Qué son las instituciones? *CS*, (8), 17-53. doi.org/10.18046/recs.i8.1128genero.congresocdmx.gob.mx/index.php/estudios/

<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGAMVLV.pdf>

https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5712179&fecha=21/12/2023

Instituto Interamericano de Derechos Humanos. (2008). *La justiciabilidad directa de los derechos económicos, sociales y culturales*. IIDH. www.iidh.ed.cr/images/Publicaciones/Justicia/Justiciabilidad%20directa%20de%20los%20derechos%20economicos%20sociales%20y%20culturales.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2020). *Encuesta Nacional para la Medición de la Educación en México*. www.unam.mx/genero-y-educacion-en-mexico

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2021). Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH) 2021. www.inegi.org.mx/programas/endireh/2021/

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2023). Censo Nacional de Procuración de Justicia Estatal y Federal 2023. www.inegi.org.mx/programas/cnpje/2023/

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2024). Centro de Justicia para las Mujeres. www.inegi.org.mx/temas/cjm/

Instituto Nacional de las Mujeres. (2007). Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/lgamvv.pdf

Instituto Nacional de las Mujeres. (2008). Guía metodológica para la sensibilización en género: Una herramienta didáctica para la capacitación en la administración pública. http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/100974.pdf

Instituto Nacional de las Mujeres. (2008). *Guía metodológica para la sensibilización en género: Una herramienta didáctica para la capacitación en la administración pública. Volumen 3: Violencia contra las mujeres: un obstáculo crítico para la igualdad de género.* http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/100974.pdf

Instituto Nacional de las Mujeres. (2011). Guía metodológica para la sensibilización en género: Una herramienta didáctica para la capacitación en la administración pública (Ed. Rev.) http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/101222.pdf

Instituto Nacional de las Mujeres. (2020). *Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres 2020-2024.* http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/Proigualdad%202020-2024%20Web.pdf

Joseph, G. M. y Nugent, D. (Eds.). (2002). *Aspectos cotidianos de la formación del estado.* Ediciones Era.

Krawietz, W. (2001). El concepto sociológico del derecho y otros ensayos. ITAM.

Lagarde, M. (2002). Antropología, género y feminismo. En In G. Castañeda (Ed.), *Feminismo en México: Revisión histórico-crítica del siglo que termina* (pp. 217-229). PUEG-UNAM.

Le Clercq Ortega, J. A., Cháidez Montenegro, A., y Rodríguez Sánchez Lara, G. (2022). *Estructura y función de la impunidad en México. Índice Global de Impunidad México 2022 (IGI-MEX 2022).* Universidad de las Américas Puebla. www.udlap.mx/cesij/files/indices-globales/IGI-MEX-2022-UDLAP.pdf



Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. (2021). Diario Oficial de la Federación.

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. (2007). Diario Oficial de la Federación.
<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGAMVLV.pdf>

Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres. (2006). Última reforma publicada DOF 18-05-2022. Diario Oficial de la Federación.
<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIMH.pdf>

López, O. M. (2013). La responsabilidad administrativa de los servidores públicos en México. Universidad Nacional Autónoma de México.

Mackinnon C.A. (1995). El Estado liberal. En *Hacia una teoría feminista del Estado* (E. Martín, Trad.). Cátedra. (Obra original publicada en 1989)

Martiñón Velázquez, M. (2022). Movimiento feminista versus Estado androcéntrico: Una disputa entre historia y memoria en México. *Temas Sociológicos*, (30), 419-448.
doi.org/10.29344/07196458.30.3066

Medina Rosas, A. (2010). *Campo algodonerero. Análisis y propuestas para el seguimiento de la sentencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos en contra del Estado mexicano. Comité de América Latina y el Caribe para la Defensa de los Derechos de la Mujer.*
catedraunescodh.unam.mx/catedra/CONACYT/16_DiplomadoMujeres/bibliografia/Caso_Campo_Algodonero_Analisis.pdf

Méndez, J. (2017). *Muestreo causal o accidental.* *Revista Digital Universitaria*, 18(1), 1-4. http://www.revista.unam.mx/wp-content/uploads/v18_n1_a12.pdf

México Evalúa. (2020). *Hallazgos 2020: Seguimiento y evaluación del sistema de justicia penal en México.* www.mexicoevalua.org/hallazgos-2020-evaluacion-del-sistema-de-justicia-penal-en-mexico/

Mies, M. (2002). ¿Investigación sobre las mujeres o investigación feminista? El debate en torno a la ciencia y la metodología feministas. En E. Bartra (Comp.), *Debates en torno a una metodología feminista* (pp. 63-102). Universidad Autónoma Metropolitana-Xochimilco.

Montoya Ruiz, I., Navarro Manjarrez, V. y Espinosa Torres, A. (2012). *Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México*. Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana; Instituto Nacional de Ciencias Penales.
www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/164841/01ProtocoloAtencionCJM.pdf

Moscoso, V. (2021). *La Desaparición Forzada. Conceptos, Impactos y Estrategias de Trabajo*. Colegio de México.

Nerio, A. L. (2019). *ABC de la perspectiva de género: Una guía práctica para el personal que trabaja en la Comisión Nacional de los Derechos Humanos*. Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. (2004). *Protocolo de Estambul: Manual para la investigación y documentación eficaces de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes* (Serie de Capacitación Profesional N.º 8/Rev.1).
www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/training8Rev1sp.pdf

Organización de las Naciones Unidas (2018). *Herramientas para el diseño de programa de acceso a la justicia para las mujeres*. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

Oszlak, O. (2006). Burocracia estatal: política y políticas públicas. *POSTData: Revista de Reflexión y Análisis Político*, 11, 11-56.
<http://www.oscaroszlak.org.ar/images/articulos-espanol/Buroc%20est%20pol%20y%20pols%20pub.pdf>



Pateman, C. (1995). *El contrato sexual* (M. L. Femenías, Trad.). Anthropos; Universidad Autónoma Metropolitana, Iztapalapa. (Obra original publicada en 1988)

Pereira Rodríguez, R. y Jiménez Anaya, P. (2012). Modelo de contención emocional para el personal que atiende a mujeres víctimas de violencia. En M. Guillé Tamayo, A. E. Pérez Duarte y Noroña y M. L. Rodríguez (Coords.), *Aplicación práctica de los modelos de atención y sanción de la violencia contra las mujeres*. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM, Convenio CONACYT C- 352-08 pp. 171-187. [1.pdf](#)

Pérez Garrido, A. (2022, 16 de septiembre). *El feminicidio de Ariadna y el pleito entre fiscalías [Episodio de podcast]*. En Tribu Política. Radiocentro. open.spotify.com/episode/1bQdDBwexnOJHcz72qHuVF

Raineri, A. (1998). Creencias y cambio organizacional en los sectores público y privado. *Estudios Públicos*, (70), 201-229. www.cepchile.cl/cep/site/docs/20160303/20160303183724/rev70_raineri.pdf

Ramos, M. D. (2012) Mujer, Liberalismo y espacio público en perspectiva comparada. *Alcores Revista de Historia Contemporánea*, 13, 15-40.

Rawls, J. (2002). *Los Principios de Justicia*. PAIDÓS.

Reyes Adán, Arturo, (2021). La burocracia en México: una breve aproximación desde la teoría de la dominación de Max Weber. *Acta Sociológica* Núm. 84, enero-abril 2021, 149-174.

Reyes, M. E. y López, Á. (2010). Erving Goffman: microinteracción y espacio social. *Veredas Revista del Pensamiento Sociológico*, (Número especial).115-136. veredas.xoc.uam.mx/tabla_contenido.php?id_fasciculo=449

Riba, C. (2021). *Los datos en la investigación cualitativa*. Universitat Oberta de Catalunya. <http://hdl.handle.net/10609/134746>

Rodríguez de la Vega Cuéllar, T. (2022, 11 de noviembre). *Ariadna, Debanhi y Lesvy*. La Jornada. www.jornada.com.mx/2022/11/11/opinion/018a2pol

Rodríguez, B. (2005). *La femineidad y sus metáforas*. Lugar Editorial.

Romero, V. (Presentadora). (2022, 16 de septiembre). El feminicidio de Ariadna y el pleito entre fiscalías [Episodio de podcast] En Tribu Política. Radiocentro. open.spotify.com/episode/1bQdDBwexnOJHcz72qHuVF?si=QBi-sFPmS6mxVrTlb-Aa-wyutm_source=copy-link

Roseberry, W. (2002). Hegemonía y lenguaje contencioso. En G. M. Joseph y D. Nugent (Comps.), *Aspectos cotidianos de la formación del estado: La revolución y la negociación del mando en el México moderno* (pp. 213-226). Ediciones Era.

Rueda-Catry, M. y Vega Ruiz, M. L. (2005). Buenas prácticas de relaciones laborales en las Américas. Organización Internacional del Trabajo, Oficina Regional para América Latina y el Caribe. www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_189712.pdf

Sánchez Mejorada, E. (s.f.). La ética del servidor público. Instituto de Investigaciones Jurídicas, Universidad Nacional Autónoma de México. archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2735/17.pdf

Sánchez, V. S. (2000). *Reflexiones feministas para principios de fin de siglo*. Horas y Horas.

Sanjuán, L. (2019). *La observación participante*. Universitat Oberta de Catalunya.

Secretaría de Gobernación. (2021). *Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres 2021-2024*. Diario Oficial de la Federación.

www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5639746&fecha=30/12/2021

Secretaría de Gobernación. (2021, 30 de junio). Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024. Diario Oficial de la Federación. www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5565599&fecha=12/07/2019 ediciones Era (pp. 213-226).

Secretaría de Gobernación, (2024). ¿Qué es la perspectiva de género y por qué es necesario implementarla? [¿Qué es la perspectiva de género y por qué es necesario](#)

[implementarla? | Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres | Gobierno | gob.mx](#)

Segato, R. L. (2003). Las estructuras elementales de la violencia: Ensayos sobre género entre la antropología, el psicoanálisis y los derechos humanos. Universidad Nacional de Quilmes. Las estructuras elementales de la violencia

Sen, A. (2011). *La idea de la justicia*. Taurus.

Sirvent Gutiérrez, C. (s.f.). *Apuntes para el estudio de la burocracia mexicana*. Universidad Nacional Autónoma de México.

- Stern, Claudio (1997). El embarazo en la adolescencia como problema público. Una visión crítica, *Salud Pública de México*, vol. 39, núm. 2, marzo-abril 1997, pp. 137-143 Instituto Nacional de Salud Pública, Cuernavaca, México.

Suprema Corte de Justicia de la Nación (2013). *Protocolo para juzgar con perspectiva de género. Haciendo realidad el derecho a la igualdad*. www.scjn.gob.mx/registro/sites/default/files/page/2020-02/protocolo_perspectiva_genero.pdf

Suprema Corte de Justicia de la Nación. (2020). *Protocolo para juzgar con perspectiva de género (2ª ed.)*. www.scjn.gob.mx/derechos-humanos/sites/default/files/protocolos/archivos/2020-11/Protocolo%20para%20juzgar%20con%20perspectiva%20de%20g%C3%A9nero%20%28191120%29.pdf

Tamarit Sumalla, J. (2005). ¿Hasta qué punto cabe pensar victimológicamente el sistema penal? En J. M. Tamarit Sumalla (Coord.), *Estudios de victimología: Actas del I Congreso español de victimología* (pp. 27-46). Tirant lo Blanch.

Tapella, E. (2007). *El mapeo de Actores Claves [Documento de trabajo]*. Universidad Nacional de Córdoba; Inter-American Institute for Global Change Research.

planificacionsocialunsi.files.wordpress.com/2011/09/quc3a9-es-el-mapeo-de-actores-tapella1.pdf

Thomas J. (1998). *Citizenship and civil society: A framework of rights and obligations in liberal, traditional and social democratic regimes*. Cambridge University Press.

Tónix Rodríguez, J. L. (2022). La burocracia. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 67(246), 313-320. doi.org/10.22201/fcpys.2448492xe.2022.246.82164

Van Scoit Martínez, A. G. (2019). El Caso del Campo Algodonero: acercamientos alternativos al dolor social. En *Suprema Corte de Justicia de la Nación (Ed.), Décima edición concurso "Género y Justicia"* (pp. 1-15). www.scjn.gob.mx/sites/default/files/igualdad-genero/2019-11/MENCION_ESPECIAL_869_el-caso-de-campo-algodonero-acercamientos-alternativos-al-dolor_social.pdf

Vázquez Camacho, S. J. (2011). El caso "Campo Algodonero" ante la Corte Interamericana de Derechos Humanos. *Anuario Mexicano de Derecho Internacional*, 11, 515-561. doi.org/10.22201/ij.24487872e.2011.11.345

Villegas Díaz, M. (2017). *Violencia contra la mujer en Chile y derechos humanos*. Universidad de Chile, Facultad de Derecho.

Young, I. M. (2000). *La justicia y la política de la diferencia* (S. Álvarez, Trad.). Cátedra. (Obra original publicada en 1990).

Zabalza, M. (2012). El estudio de las "buenas prácticas" docentes en la enseñanza universitaria. *Revista de Docencia Universitaria*, 10(1), 17-42. doi.org/10.4995/redu.2012.6120