



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE QUINTANA ROO

## DIVISIÓN DE HUMANIDADES Y LENGUAS

---

Mujeres y violencia institucional: Estudio de caso de la  
Fiscalía General del Estado de Quintana Roo, 2022 - 2023

---

### Tesis

Para obtener el grado de  
Maestra en Antropología Aplicada

PRESENTA

**Regina López Luna**

DIRECTORA DE LA TESIS

Dra. Maribel Lozano Cortés



Chetumal, Quintana Roo, México, abril de 2024



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE QUINTANA ROO

## DIVISIÓN DE HUMANIDADES Y LENGUAS

Mujeres y violencia institucional: Estudio de caso de la Fiscalía General del Estado  
de Quintana Roo, 2022 – 2023

Presenta:

Regina López Luna

Tesis para obtener el grado de Maestra en Antropología Aplicada

### COMITÉ DE SUPERVISIÓN DE TESIS

Directora:

  
Dra. Maribel Lozano Cortés

Codirectora:

  
Dra. Martha Herminia Villalobos González

Asesora:

  
Dra. René Lozano Cortés

Asesora:

  
Dra. Ligia Sierra Sosa

Suplente:

  
Dra. Xóchitl Ballesteros Pérez

Suplente:

  
Dra. Bonnie Lucía Campos Cámara



Chetumal, Quintana Roo, México, abril de 2024



Para NC, sin ti este trabajo no sería posible,  
tu determinación es la inspiración y el motor  
de esta investigación

## Agradecimientos

A Miguel A. por su apoyo incondicional en todo este proceso, sin el cual no hubiera podido concluir

A la Dra. Maribel Lozano por su guía y voto de confianza al embarcarse en esta investigación

A la Fiscalía General del Estado de Quintana Roo por abrirme sus puertas y permitir la crítica en búsqueda de una institución digna de sus usuarias.

## Índice de contenido

Índice de tablas .....	2
Resumen.....	1
Introducción .....	1
Capítulo 1: Violencia institucional hacia las mujeres.....	5
1.1 Marco teórico .....	5
1.2 Variables de análisis .....	13
1.2.1 Mujer.....	13
1.2.2 Víctimas .....	15
1.2.3 Violencia y traición institucional .....	17
Capítulo 2: Las mujeres en México .....	20
2.1 Panorama estadístico.....	20
2.1.1 Nacional .....	20
2.1.2 Estatal.....	23
2.2 Marco normativo: Leyes y programas para combatir la violencia contra las mujeres ..	26
2.2.1 Nacional .....	26
2.2.2 Estatal.....	31
2.3 Las instituciones de procuración de justicia .....	33
2.4 Los discursos.....	38
Capítulo 3: Violencia Institucional en la Fiscalía General del Estado de Quintana roo.....	42

3.1 Metodología .....	42
3.1.1 Enfoque metodológico: Investigación acción participativa.....	43
3.1.2 Herramientas de recolección de datos.....	44
3.1.3 Técnicas para el análisis de datos .....	47
3.1.4 Aplicación del conocimiento: Matriz de Marco Lógico .....	49
3.2 Diagnóstico .....	51
3.2.1. Contexto: las afectadas y la institución.....	51
3.2. 2. La problemática: magnitud y alcances.....	59
3.2.3 Causas y efectos de las prácticas violentas en la atención a mujeres .....	70
3.2.4. Recomendaciones .....	73
Capítulo 4: Proyecto para erradicar la violencia institucional .....	76
4.1 Proyectos de cambio social.....	76
4.1.1 Deconstruyendo prejuicios: taller de sensibilización, imaginario y género .....	76
4.1.2 Carnet de Violencia institucional a mujeres por razones de género durante el proceso de denuncia en la Fiscalía General del Estado de Quintana Roo.....	83
4.2 Conclusiones .....	89
Referencias.....	93
Anexos .....	100
Árbol de problemas.....	100
Matriz de Marco Lógico .....	101
Temario para la capacitación: .....	102

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	<b>Porcentaje de mujeres que ha experimentado violencia por ámbito .....</b>	<b>25</b>
<b>Tabla 2</b>	<b>Personas servidoras públicas en contacto directo con mujeres usuarias.....</b>	<b>37</b>
<b>Tabla 3</b>	<b>Entrevistas a personas servidoras públicas de la FGEQROO.....</b>	<b>53</b>
<b>Tabla 4</b>	<b>Participación en el cuestionario de conocimiento por área.....</b>	<b>54</b>
<b>Tabla 5</b>	<b>Mujeres encuestadas; ZONA NORTE. DATOS demográficos .....</b>	<b>56</b>
<b>Tabla 6</b>	<b>Mujeres encuestadas; ZONA CENTRO. DATOS demográficos .....</b>	<b>57</b>
<b>Tabla 7</b>	<b>Mujeres encuestadas; ZONA SUR. DATOS demográficos .....</b>	<b>58</b>
<b>Tabla 8</b>	<b>Nivel de traición institucional .....</b>	<b>60</b>
<b>Tabla 9</b>	<b>Lista de códigos generada por IA a través de minería de texto en ATLAS. Ti MALESTAR EMOCIONAL .....</b>	<b>63</b>
<b>Tabla 10</b>	<b>Lista de códigos generada por IA a través de minería de texto en ATLAS. Ti PROBLEMAS DE JUSTICIA .....</b>	<b>64</b>
<b>Tabla 11</b>	<b>Promedios aritméticos .....</b>	<b>66</b>
<b>Tabla 12</b>	<b>Descripción de tipo de beneficiario. Taller .....</b>	<b>77</b>
<b>Tabla 13</b>	<b>Objetivos del taller .....</b>	<b>79</b>
<b>Tabla 14</b>	<b>Productos del proyecto: Taller .....</b>	<b>79</b>
<b>Tabla 15</b>	<b>Taller; Descripción de las principales actividades y su duración.....</b>	<b>80</b>
<b>Tabla 16</b>	<b>Presupuesto; Taller .....</b>	<b>81</b>
<b>Tabla 17</b>	<b>Resumen financiero; Taller.....</b>	<b>82</b>
<b>Tabla 18</b>	<b>Supervisión y asesoría; Taller.....</b>	<b>82</b>
<b>Tabla 19</b>	<b>Descripción de tipo de beneficiario; Carnet .....</b>	<b>84</b>
<b>Tabla 20</b>	<b>Objetivos del carnet .....</b>	<b>85</b>

<b>Tabla 21 Producto; Carnet .....</b>	<b>86</b>
<b>Tabla 22 Carnet; principales actividades y duración.....</b>	<b>86</b>
<b>Tabla 23 Carnet; Presupuesto .....</b>	<b>87</b>
<b>Tabla 24 Carnet: Resumen financiero .....</b>	<b>87</b>
<b>Tabla 25Carnet; Supervisión y asesoría .....</b>	<b>87</b>

## **Resumen**

Esta investigación se centra en analizar la problemática de la violencia institucional hacia las mujeres a través del estudio de caso en la Fiscalía General del Estado de Quintana Roo durante el periodo 2022-2023. Partiendo de la persistente discriminación hacia las mujeres en el ámbito institucional, esta investigación busca identificar cómo se manifiesta esta forma de violencia en las prácticas de atención a víctimas dentro de la institución. Se contribuye teórica y metodológicamente al estudio de la traición institucional gubernamental y se ofrecen propuestas prácticas para mitigar la violencia institucional, tanto a nivel institucional como empoderando a las usuarias a través de la divulgación de información construida colaborativamente en el grupo de investigación-acción participativa.

Palabras clave: Violencia institucional, Traición institucional, Mujeres, Sistema de justicia, Diagnóstico, Proyectos sociales.

## **Introducción**

La presente tesis de maestría se enfoca en abordar la problemática de la violencia institucional hacia las mujeres, centrándose en el estudio de caso de la Fiscalía General del Estado de Quintana Roo durante el periodo 2022-2023. Esta investigación surge como respuesta a la persistente discriminación hacia las mujeres en el ámbito institucional, según revela la Encuesta Virtual sobre Experiencias Discriminatorias (ENVISED 2021) realizada por la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo (CDHEQROO).

La relevancia de esta investigación se fundamenta en la necesidad de abordar la violencia institucional, definida como actos u omisiones que discriminan, dilatan, obstaculizan o impiden el goce y ejercicio de los derechos humanos de las mujeres, según la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Esta problemática, ampliamente

reconocida en el marco jurídico, persiste a pesar de los esfuerzos destinados a promover la equidad de género y el trato justo en las instituciones públicas.

La investigación busca, en primer lugar, identificar cómo se manifiesta la violencia institucional hacia las mujeres en las prácticas de atención a víctimas dentro de la Fiscalía General del Estado de Quintana Roo durante el proceso de denuncia. Este objetivo general se enmarca en las recomendaciones de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo de realizar investigaciones que proporcionen información sobre las problemáticas más sensibles que obstaculizan el acceso y goce de los derechos humanos en el estado.

A su vez, este proyecto se alinea con el Plan Penal de Persecución Estratégica de la FGEQROO (PPPE, 2021), que reconoce la necesidad de la participación de profesionales de diversas áreas, incluida la Antropología, para atender necesidades específicas, especialmente en casos de mujeres víctimas de violencia.

La importancia de este proyecto radica en su contribución teórica y metodológica al estudio de la violencia institucional gubernamental, así como en la aplicación práctica para la mitigación de esta en la entidad. Además, se pretende aportar al conocimiento sobre el uso de metodologías digitales y datos en investigaciones de carácter social, con la posibilidad de generar un cambio significativo para las mujeres usuarias de los servicios de la Fiscalía.

Este trabajo se estructura en cuatro capítulos. El primero aborda las bases teóricas, presentando investigaciones de ciencia básica y aplicada que sirven como fundamentos para el desarrollo del proyecto. También se exponen las variables que constituirán los ejes analíticos de la investigación. En un primer momento se plantearon dos variables de análisis: Mujeres y Violencia Institucional, sin embargo, después de una rigurosa revisión teórica y el análisis del discurso recogido en campo a través de entrevistas a las personas servidoras públicas, se agregaron otras dos respectivamente.

Traición institucional desde la teoría, con la propuesta de Smith y Freyd de que cuando las instituciones destinadas a salvaguardar la seguridad y el bienestar de la población fallan, esto tiene un efecto de traición y trauma en la persona usuaria, lo que puede agravar la situación de por sí vulnerable de esta y víctima desde las entrevistas, ya que, dentro del discurso de fiscales, fiscales auxiliares y peritos es la categoría medular a partir de la cual construyen a las usuarias.

En el segundo capítulo, se contextualiza la realidad de las violencias hacia las mujeres en el país y específicamente en Quintana Roo. Se abordan aspectos como la información estadística, normativas jurídicas, programas gubernamentales, discursos de las fiscalías y medios de comunicación relacionados con las mujeres víctimas de violencia.

La ENDIREH reconoce cinco ámbitos en los que las mujeres pueden experimentar violencia: escolar, laboral, comunitario, familiar o de pareja, lo que se traduce a que la violencia contra las mujeres es multisituada y atemporal, ya que se presenta en diferentes espacios a lo largo de la vida. Es necesario mencionar que mientras que Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia reconoce la violencia institucional, esta no se menciona en la ENDIREH por lo que no se tienen datos de esta, lo que dificulta su visibilización y en consecuencia su erradicación.

El tercer capítulo presenta la metodología empleada para la recolección y análisis de la información, culminando en un diagnóstico situacional de la violencia institucional hacia las mujeres dentro de la Fiscalía General del Estado de Quintana Roo. El diseño metodológico se llevó a cabo considerando medulares las herramientas digitales actuales, por ello se realizó una extenuante revisión documental, a partir de la cual se optó por retomar la epistemología participativa de Campagnolo para poder complementar las técnicas de investigación- acción participativa con análisis de datos y herramientas digitales.

Como resultado se tiene una conjunción de herramientas de recolección de datos, como el *Institutional Betrayal Questionnaire* (Smith y Freyd, 2013) que permite la medición de la traición institucional en las experiencias de las usuarias, encuestas y cuestionarios digitales que permitieron abarcar todo el estado y entrevistas a profundidad con las que se pudo conocer, no solo la experiencia de las mujeres usuarias, sino de las personas servidoras públicas que las atienden. A partir de estas herramientas se pudo dibujar la realidad institucional a forma de diagnóstico sobre la violencia institucional a mujeres durante el proceso de denuncia, en qué prácticas se ve concretada y las causas de esta, Además se anexan cuatro recomendaciones a la Fiscalía General del Estado de Quintana Roo para mitigar este tipo de violencia en la institución.

El cuarto capítulo es una respuesta a las recomendaciones planteadas en el diagnóstico, ya que expone las propuestas de proyectos aplicados para la mitigación de la violencia

institucional, tanto enfocados en la institución como en las usuarias, así como las conclusiones de esta investigación. El primer proyecto: Deconstruyendo prejuicios: taller de sensibilización, imaginario y género tiene como objetivo la capacitación crítica del personal de la FGEQROO. En segundo lugar se tiene el “Carnet de violencia institucional a mujeres” una herramienta divulgativa que permite a las usuarias reconocer prácticas violentas por parte de las personas servidoras públicas al momento de poner una denuncia, así como la instancia a la cual acercarse y lo que debe de llevar una queja, para así a través de la vigilancia ciudadana, mejorar las prácticas de atención dentro de la FGEQROO.

Esta tesis nace de la persistente discriminación hacia las mujeres en la Fiscalía, y de la falta de investigación sobre el tema tanto en el ámbito académico como en el gubernamental por lo que responde a las recomendaciones de organismos estatales, federales e internacionales así como a la necesidad de atender a las mujeres víctimas de violencia, sin que estas sean doblemente violentadas en el proceso.

## **Capítulo 1: Violencia institucional hacia las mujeres**

En este primer capítulo, se presentan investigaciones de ciencia básica y aplicada que sirven como bases para desarrollar este proyecto con rigurosidad científica. Así como las variables que serán los ejes analíticos de esta investigación.

El objetivo de esta investigación es el de promover un mejoramiento en las prácticas de atención a mujeres por parte de las personas servidoras públicas de la Fiscalía General del Estado de Quintana Roo para promover la mitigación de la violencia institucional hacia las mismas.

Para esto, se hizo una revisión documental de las investigaciones que se han realizado sobre este tema, se inicia desde los trabajos internacionales, los cuales sirven como fundamento para esta investigación. Sin embargo, retomamos trabajos nacionales y regionales que responden al contexto de estudio, por lo que se consideran estructurales de este proceso de investigación.

### **1.1 Marco teórico**

Del plano internacional se recuperan varias investigaciones entre las que figuran la de “Violencia institucional y violencia de género”, realizado por Encarna Bodelón (2014). “La dimensión institucional de las violencias contra las mujeres es una de las novedades que la perspectiva feminista ha incorporado al análisis de dicho fenómeno” (ídem 132). No se ha visibilizado suficiente la participación del Estado ya sea por acción u omisión en la violencia que experimentan las mujeres.

Según Bodelón, “el androcentrismo jurídico” (ídem, 137) es una de las causas estructurales que no permiten la concreción del imaginario de equidad de género, dentro de las instituciones jurídicas. Ya que la mayoría de los códigos penales se conformaron en un momento histórico en el que las violencias machistas estaban normalizadas y por ende eran invisibilizadas a los ojos de la sociedad y consecuencia de la ley.

En este trabajo Bodelón (ídem, 139) se enfoca en las instituciones que forman parte del sistema de justicia penal, y sus informantes específicamente fueron parte de las miles de mujeres en España que han vivido violencia de género.

De acuerdo con los resultados arrojados por esta investigación existen numerosos ejes que permiten y promueven que se den este tipo de violencias:

- La impunidad: solo un pequeño porcentaje de las mujeres que denuncian podrán ver a su agresor en prisión (ídem, 139).
- Los estereotipos de las y los servidores públicos: todavía existen discursos y visiones estereotipadas del “tipo” de mujeres que sufren estas violencias. (ídem 141)
- El estereotipo de violencia: aunque poco a poco se reconocen las violencias no físicas, todavía existen muchas reservas y dificultades jurídicas para ver más allá de las violencias que “dejan marca” (ídem 142)
- La credibilidad de las mujeres: todavía existe un fuerte mito alrededor de las denuncias falsas (ídem 143)
- Características culturales: se intentan explicar las violencias machistas como fenómenos culturales.

De este conjunto de características del sistema penal español, surgen distintas violencias institucionales que se concretan en las experiencias de las mujeres y en “obstáculos institucionales que se presentan a la hora de denunciar” (ídem 144). Aunque no niega la existencia e importancia de los obstáculos sociales y psicológicos, Bodelón se enfoca en los jurídico - institucionales entre los que resaltan: (ídem 145)

- Miedo a una mayor violencia y desconfianza en la protección del sistema judicial (ídem): es sabido que tanto en España como en México los actos de violencia por parte de los agresores pueden intensificarse al presentar una denuncia.
- Violencia económica(ídem): depender económicamente del agresor puede dificultar la toma de decisión.
- Mensajes desincentivadores del marco jurídico: la impunidad se transforma en un arma para el agresor, que desincentiva a las víctimas a realizar una denuncia (ídem 146)
- Victimización secundaria: “las carencias en la formación y sensibilización de los operadores jurídicos siguen siendo un grave problema” (ídem 147)

Para concluir Bodelón enfatiza en la importancia de “profundizar en el análisis de los componentes institucionales que alimentan y reproducen” esta violencia [...] “que se expresa de múltiples formas” (ídem 151). Este trabajo utiliza la definición de violencia institucional, publicada en la Ley general de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia, que se publicó en México en el 2007.

Esto evidencia que “aquellos actos que muestran una pauta de discriminación o de obstáculo en el ejercicio y goce de los derechos” (2014, 133) también están considerados como actos de violencia institucional.

Al ser estas las únicas investigaciones enfocadas en mujeres y ubicadas en el sistema de impartición de justicia, se retoman también los trabajos de Fuentes y Argela (2015), Smidt y Freyd (2018), Reffi et al (2018) y Campagnolo (2021), ya que cada uno toma relevancia en cuanto al enfoque teórico, epistemológico o metodológico para esta investigación.

En la investigación “Violencia institucional hacia las migrantes bolivianas. Marianismo y restricción a la movilidad” (Fuentes y Argela 2015) se busca “conocer las lógicas que subyacen a las prácticas de institucionales, que reflexionamos a partir del análisis de las violencias estructurales vinculadas a las ideologías machistas y marianistas presentes en los imaginarios” (ídem 83).

Se considera importante retomar el concepto de marianismo planteado en esta investigación, ya que, describe una cara latinoamericana del machismo que normalmente es obviada. El machismo en el que se plantea a las mujeres como seres superiores moralmente, “Ellas son por “naturaleza” capaces de atender a la familia frente a hombres “irresponsables”, a quienes se les exculpa de sus desatenciones e incapacidades” (ídem 89). Esto coincide con el imaginario de la mujer mexicana, que según Marcela Lagarde, es “la madre la representación simbólica” (2005, 418) de la misma. La que sufre y se sacrifica por sus hijos, y es la “figura central de la unidad familiar” (2015, 89). En términos coloquiales se le ha denominado “mamá luchona”, haciendo burla de su esfuerzo y cautiverio, sin enfocar la atención al padre ausente que provoca estas situaciones. “El marianismo obliga a la necesidad de tolerancia y tutela de las mujeres latinoamericanas en relación con los hombres” (ídem 90). Esta concepción implica una responsabilidad absoluta por parte de las mujeres. Que se transforma en un “modo de control

que las somete de una forma muy sutil” que la autora denomina “violencia marianista” (ídem 91).

Al tratarse de mujeres migrantes, la investigación tiene un carácter multi situado entre las instituciones españolas y bolivianas. De metodología cualitativa y base teórica lingüística, la investigadora realiza un total de 36 entrevistas en dónde el análisis discursivo permite “desenmarañar los mecanismos y lógicas de violencia social e institucional” ya que “estos procesos no suelen ser explícitos, sino que se esconden bajo imaginarios moralistas y normas que buscan asegurar el orden social preestablecido” (ídem 84).

Por otro lado, se retoman los trabajos de Smidt y Freyd “*Dangerous Safe Havens: Institutional Betrayal Exacerbates Sexual Trauma*” (2013) “*Preventing Betrayal*” (2013) “*Institutional Betrayal*” (2014) “*Government-mandated institutional betrayal*” (2018).

En dónde a partir de la teoría del trauma de la traición, “que es un acercamiento a la conceptualización del trauma que apunta a la importancia de las relaciones sociales en la comprensión de los resultados postraumáticos, incluyendo la dificultad en recordar dichos eventos” (2013, 496). Esta teoría enfatiza la importancia de las relaciones humanas tanto en la aplicación del daño como en la potencial recuperación.

A partir de esta base teórica, plantean el concepto de “traición institucional” como aquellos actos u omisiones perpetrados por instituciones a los individuos que dependen de estas. Existe una variedad de traiciones institucionales, que van desde los casos aislados, a los comportamientos sistémicos, con actos de omisión o actuación activa (2018).

Este concepto se ha explorado sobre todo en escenarios como el universitario, militar, eclesiástico y en los sistemas de salud, en dónde Carly P. Smith y Jennifer J. Freyd, del departamento de Psicología de la Universidad de Oregon desarrollaron un cuestionario diseñado para medir la traición institucional que ocurre en diversas instituciones tras realizar un reporte de violencia sexual.

Debido a que la Ley general de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia utiliza el concepto de violencia institucional, será la noción implementada en esta investigación, sin embargo, vale la pena resaltar el uso del término “traición institucional” como una subcategoría de dicho concepto, relacionada a la violencia burocrática que, aunque atenta contra la dignidad,

no está tipificada como delito, como podría ser el caso de otras violencias institucionales como la tortura, violación, desapariciones etc...(Olmo, 2018).

Por ello se retomarán trabajos de investigación que trabajen con esta categoría de análisis, ya que, aunque no se empleará de manera explícita serán útiles para la investigación. Un ejemplo de esto es el trabajo “*Psychometric Properties of the Institutional Betrayal Questionnaire, Version 2: Evidence for a Two-Factor Model*” de Reffi et al (2018). Trabajo en dónde se analiza la utilidad del cuestionario de traición institucional diseñado por Smith y Freyd. De acuerdo a Reffi et al (2018), los resultados del cuestionario permiten identificar diferentes tipos de traición institucional experimentada por los usuarios.

El trabajo de Campagnolo “*Participative epistemology in social data science: combining ethnography with computational and statistical approaches*” (2021) se emplea como el marco teórico- metodológico para unir los trabajos de Bodelón y Evangelista con el enfoque más cuantitativo de Smith y Freyd. Ya que la epistemología participativa permite un mayor diálogo entre la data y la investigación social, al explorar las tensiones entre lo cualitativo y los métodos digitales, demostrando que pueden coincidir y complementarse al presentarse ambos en una investigación (Campagnolo, 2021).

Para la concreción de este trabajo en un plano aplicado se propone la revisión de “Hacia una intervención social feminista en el contexto de las violencias machistas” (Garrido-Reina, Gonzales-Portillo y Ruiz-Ballesteros. 2022) en donde las autoras y el autor, plantean una ruta de trabajo para proyectos con perspectiva de género. Parte de un marco teórico feminista con variables de análisis tales como empoderamiento, interseccionalidad y sostenibilidad de la buena vida, para pasar a una descripción minuciosa del diseño de proyecto, en el cuál resalta el uso de entrevistas como medio de acercamiento a la realidad institucional. Una vez recuperados los datos, se realiza el análisis en ATLAS. Ti.

Otro ejemplo que se considera comparte objetivos, es el proyecto de cambio dirigido a las fuerzas policiales, que se llevó a cabo en Brasil por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). De acuerdo con el BID el perfil de las y los servidores públicos de seguridad está asociado a una cultura patriarcal, machista, autoritaria, además de paternalista (Dowler, Cuomo y Laliberte 2013). Lo que hace “difícil pensar que estos mismos oficiales puedan destinar parte

de su tiempo a atender a mujeres que fueron víctimas de violencia doméstica de manera humanizada, amable y calificada” (BID 2014).

Este proyecto estuvo enfocado en el acompañamiento a víctimas, durante el proceso de denuncia, así como, la verificación de medidas cautelares. De acuerdo con los resultados publicados en el blog “Sin Miedos” del BID la mayor dificultad radicó en “la coordinación de las múltiples instituciones y cuerpos policiales que intervienen en una situación de violencia doméstica” (ídem). Por ello crear mecanismos para una acción cooperativa de las distintas instituciones fue crucial para este programa.

Además, los miembros de las fuerzas policiales están en constante formación con cursos y capacitaciones que son obligatorios para quienes participan en el programa. A modo de evaluación el Observatorio de la Violencia Contra la Mujer recibe los datos generados por las instituciones para el análisis y monitoreo de los resultados obtenidos. “La actuación de las instituciones que forman parte del programa se mide por las solicitudes de medidas de protección de urgencias requeridas a los jueces y por la atención humanizada y calificada a las víctimas de la violencia” (ídem).

En el plano nacional se cuenta con las investigaciones en ciencia básica de Tania Sordo Ruz (2018) *Violencia institucional por razón de género contra las mujeres: Casos paradigmáticos en el Estado mexicano*, y *Violencia institucional contra las mujeres en el noroeste de México* de Margarita Bejarano Celaya y María del Carmen Arellano Gálvez (2014). A su vez, se recuperan *Mujeres en ruta: Guía para la elaboración de una agenda pública (Programa nacional de impulso a la participación política de mujeres a través de organizaciones de la sociedad civil 2019)* y la *Guía metodológica para desarrollar planeación con perspectiva de género* (Pérez Aguilar y Garda Salas) documento realizado por el Estado de Campeche. En el plano local se trabajará con la investigación de Evangelista, Tinoco y Tuñón *Violencia institucional hacia las mujeres en la región sur de México* (2016). Al ser la única investigación de este corte en la zona, será uno de los referentes teóricos más importantes, además de una sólida justificación de la pertinencia de este proyecto de investigación.

En el caso de la investigación realizada por Tania Sordo Ruz: *Violencia institucional por razón de género contra las mujeres: Casos paradigmáticos en el Estado mexicano* (2018)

reconoce que “los Estados pueden ejercer violencias por razón de género contra las mujeres por medio de sus agentes, leyes, políticas o instituciones” (2018, 424).

La investigación de Bejarano y Arellano: *Violencia institucional contra las mujeres en el noreste de México* (2014). De acuerdo a las autoras las expresiones de violencia institucional están enmarcadas en las “prácticas generadas desde y por las instituciones sociales que operan bajo una lógica masculina” (Bejarano y Arellano, 2014.100).

En esta investigación se describen y analizan los marcos jurídicos que permean en la violencia contra las mujeres. Y se abre un diálogo con especialistas en la materia como “académicas, representantes de la sociedad civil y funcionarios públicos–, haciendo énfasis en la violencia institucional”.

Las autoras parten su análisis desde las relaciones de poder y la dominación masculina, planteada en los trabajos de Pierre Bourdieu. Quien expone “el abuso de poder” como el “elemento central en las expresiones de violencia” (ídem.101). Por ello la violencia contra las mujeres se centra en mantener las dinámicas de poder tanto en lo privado, como en lo público a favor de lo masculino (ídem). Cuando normalizamos estas relaciones unilaterales de poder “la violencia se hace invisible, se asume, se naturaliza y asimila” (ídem. 102).

Aunque, las autoras reconocen los avances en materia jurídica argumentan a favor de un acompañamiento de orden sociocultural en dónde “se cuestionen esas estructuras estructurantes y las relaciones subordinadas de poder que se reproducen dentro de las mismas instituciones, tomando en cuenta a los tomadores de decisiones” (ídem. 103).

Al ser el punto de vista del actor social el interés central de esta investigación. Se implementó una metodología cualitativa en la que se realizaron entrevistas semiestructuradas “que permitieron construir relatos a partir de un conjunto de preguntas claras y concretas para conocer el significado de determinada situación social” (ídem. 109).

De acuerdo con las respuestas obtenidas de dichas entrevistas, se reconoció la permanencia de discursos estereotipados que justifican la violencia y culpan a la víctima (ídem. 114). Como consecuencia directa a este imaginario “son pocas las mujeres que acuden a las instancias de denuncia y atención, y cuando lo hacen se sienten doblemente violentadas al encontrarse con

actores sociales que reproducen esquemas de acción y pensamiento que subordinan y desacreditan sus vivencias” (ídem. 115).

Las autoras llegan a la conclusión de que la violencia institucional no reside únicamente en las instancias oficiales, sino, en el imaginario colectivo en el que existe una “profunda desconfianza en el aparato institucional” (ídem. 116) sustentado en la impunidad y en los “procesos de atención a cualquier tipo de violencia contra las mujeres” “que operan bajo las lógicas de pensamiento masculino, conformando discursos justificatorios y culpabilizadores” (ídem. 117).

Mientras que el trabajo de Bejarano y Arellano se realizó en el norte de México, La investigación Violencia institucional hacia las mujeres en la región sur de México de Evangelista et al retoma los diversos tipos de violencia que predominan en la zona sur del país y las relacionan con una violencia estructural, que deja en desventaja a la población femenina y plantean que: la violencia de género es un problema que se expresa de maneras diferentes, dependiendo del contexto en el que es ejercida (2016).

Sin embargo, de acuerdo a las autoras, las violencias contra las mujeres, están enmarcadas en las relaciones de poder desiguales. Es por ello que en este estudio retoman los diversos tipos de violencia que predominan en la zona sur del país y las relacionan con una violencia estructural (ídem 58).

Parte de esta violencia estructural, se ve concretada en el ámbito institucional. Según los resultados de Evangelista et al. pueden percibirse tres “tres expresiones de violencia institucional en el ámbito referenciado de la impartición de justicia”: El organizativo instrumental, el cultural y la dirigida a grupos de mujeres en situaciones de vulnerabilidad. Tratándose de manera general de “omisiones y de negligencia por parte de las instituciones para garantizar el ejercicio de los derechos de las mujeres” (ídem 61). Por otro lado, reconocen la necesidad de capacitaciones y sensibilización en temas de género para las y los servidores públicos, así como la inversión de recursos.

Los resultados de esta investigación arrojaron que la violencia de género estructural se ve reflejada en “la exclusión sistemática de las mujeres del ejercicio de una ciudadanía plena, intensificada por la violencia social y el crimen organizado” (ídem, 60). y que parte de esta violencia estructural se ve concretada en el ámbito institucional

Concluyen que “Prácticamente en todos los estados de la región sur la atención institucional forma parte del círculo de violencia que ellas viven”. Ya que las instituciones especializadas “no ofrecen alternativas a las mujeres y las re-victimizan por medio de actos como el tráfico de influencias y la protección de los agresores” (ídem 61). Sin embargo, estas acciones no son reconocidas como una problemática social al no existir investigaciones, ni poder acceder a datos oficiales confiables (ídem 65).

De acuerdo con Evangelista et al. “No existen diagnósticos en ninguno de los seis estados relacionados con la situación de violencia [institucional] contra las mujeres” (ídem 66). Lo cual argumenta a favor de la importancia de este proyecto.

La metodología de dicha investigación tiene su fundamentación en el enfoque cualitativo de las ciencias sociales. Para llevarla a cabo se realizaron entrevistas, etnografía, grupos de discusión y foros temáticos (ídem, 59).

## **1.2 Variables de análisis**

Se plantean los conceptos eje, a partir de los cuales, se construye el análisis, haciendo una breve revisión de los trabajos realizados que se consideran bases conceptuales para esta investigación.

### *1.2.1 Mujer*

“Se refiere al género femenino y a su condición histórica; expresa el nivel de síntesis más abstracto: su contenido es el ser social genérico. Cuando se usa la voz *la mujer* se alude al grupo sociocultural de *las mujeres*” (Lagarde, 2005.80).

Para teorizar la variable mujer, se retoma la noción de Durand y su aproximación al imaginario a través de arquetipos. Las imágenes arquetípicas son “producidas e históricas, construidas por los hombres en la sociedad. No son naturales, ni innatas, ni biológicas” (Aguelo 2011, 7). Partiendo de esta noción retomamos el trabajo de Marcela Lagarde (2005) El cautiverio de las mujeres donde plantea cuatro nociones imaginarias posibles para la mujer mexicana: madresposa, monja, puta o loca. En este orden de ideas, se puede argumentar que el imaginario de mujer en México, recae en una de estas cuatro nociones imaginarias. Dos con connotaciones positivas de “buenas” mujeres y dos que representan a “la mala mujer”.

En este libro, Lagarde retoma La jaula de la melancolía de Roger Bartra (1986) en dónde se plantea el mito de la mujer mexicana como consecuencia de la cultura nacional del S. XIX, en dónde se las describe como una “entidad tierna y violada, protectora y lúbrica, dulce y traidora, virgen maternal y hembra babilónica” (2005.31). Para la autora todo se concreta en la visión social y cultural de que la mujer es un “ser de y para los otros” (ídem, 33). Que - enfatiza - es una visión histórica y no natural.

La hipótesis de la autora revela que “la condición genérica de las mujeres está condicionada a dos ejes fundamentales: la sexualidad y la relación con los otros y con el poder (ídem, 35). Ambos enmarcados en la realidad patriarcal que las reconoce siempre por su relación con el otro. “Esta dificultad de las mujeres para constituirse en sujetos constituye la impotencia aprendida” (ídem 36). Es en este orden de ideas, que la autora denomina *cautiverios* a estas condiciones “dadas”, construidas en el sistema patriarcal.

De acuerdo con la autora, todas las mujeres viven el cautiverio, pero existen “cautivas felices”. Ya que la felicidad femenina depende del éxito personal a cumplir con estos mandatos patriarcales asignados a cada mujer, “ahí que, más allá de su conciencia, de su valoración y de su afectividad, y en ocasiones en contradicción con ellas, todas las mujeres están cautivas por el solo hecho de ser mujeres en el mundo patriarcal” (ídem, 36).

Lagarde (2005) crea este concepto a partir de la realidad, reconocida o no de las mujeres para enfatizar la falta de decisión que puede tener sobre su propia vida, al estar constituida en estos ideales que debe cumplir. “Existen pocas y reducidas formas de ser mujer. La sociedad está definida de tal manera, que se encauza y se estimula a las mujeres en torno a un número reducido de opciones culturales dominantes, que conforman modos de vida particulares” (ídem, 38).

Desde estos cautiverios, las mujeres se relacionan desde la desigualdad, son consideradas entes incompletos que necesitan de los otros para *ser mujeres*. Esta dependencia vital de las mujeres con los otros se caracteriza, además, por su sometimiento al poder masculino, a los hombres y a sus instituciones (ídem.82).

Se considera pertinente enmarcar la variable mujer desde la perspectiva feminista, ya que esta proporcionará las herramientas teóricas para reconocer patrones en la realidad que respondan a construcciones patriarcales, como es el caso de la dependencia vital. La cual suele

ser fuertemente reclamada, tanto por instituciones como por particulares, en los casos de violencia doméstica. Por lo que se argumenta a favor de la aplicación y socialización de la teoría y el término para quitarle el peso de la individualización a una problemática que, de acuerdo a la autora, es colectiva.

### *1.2.2 Víctimas*

En su trabajo “Violencia e imaginario, el laberinto de la violencia” (2006) Brito repasa los mitos que envuelven a las víctimas, siendo un objeto de estudio reciente en el campo de la violencia (2006, 41). De acuerdo con su investigación las víctimas no cuentan con una homogeneidad que permita una nación imaginaria, “Aparecería como si la sociedad únicamente proporcionara a las víctimas una significación del tipo del martirologio” “de significar el sufrimiento únicamente en función de una promesa futura de redención” (2006, 41).

En el ámbito jurídico se les denomina como “víctimas de un delito” (2006, 42), y, de acuerdo al discurso victimológico que es la perspectiva más actual en cuanto a procesos delincuenciales. Se construye a la víctima desde la lógica de las interacciones.

“Es en la interacción que la pareja penal (victimario-víctima) realiza el acto delincencial” (2006, 42). A partir de los roles ejercidos en esta relación es que se construye la víctima. De acuerdo con esta postura, “no existe, por lo menos en un primer planteamiento teórico y abstracto, una víctima cien por ciento inocente” (2006, 42). Esta idea permea sobre todo en casos de violencia contra las mujeres, promoviendo la sospecha en la propia víctima, cuando, en realidad se trata de “una forma patriarcal que se introduce como ideología en procesos jurídicos” (2006, 42).

Desde la antropología se construye la noción imaginaria de víctima ligada a la de ritual (2006, 42), por lo que “es una figura ya simbolizada constituida al interior de un ritual específico” (2006, 43). Si partimos de la ritualidad serán las víctimas quienes jueguen el papel de intermediarios entre lo divino y lo mundano, ya que a través de su sacrificio se expiarán los males comunitarios y se satisfará a su Dios. “De allí su estructura paradójica: Es criminal matar a la víctima, porque es sagrada... pero la víctima no sería sagrada si no se la matara” (2006, 43). Bajo este orden de ideas podemos reflexionar sobre la sacralidad de la víctima en el interés

público, ya que el interés en la violencia contra las mujeres, se suele dar a partir del feminicidio de las mismas.

La perspectiva funcional estructuralista, ha analizado el sacrificio y con este el proceso de victimización (2006, 43). Es de acuerdo a Brito; René Girard quien más claramente ha planteado este proceso, ya que, “Girard sostiene que el sacrificio es una forma de evitar una escalada de violencia, es una manera, posiblemente de eficacia bastante limitada, para evitar que la violencia se contagie y se desate en una reacción en cadena” (2006, 43).

La relación entre la víctima potencial y la víctima actual no debe ser definida en términos de culpabilidad y de inocencia. No hay nada que “expiar”. La sociedad intenta desviar hacia una víctima relativamente indiferente, una víctima “sacrificable”, una violencia que amenaza con herir a sus propios miembros, los que ella pretende proteger a cualquier precio (Girard en Brito 2006, 44)

Se puede ver la lógica de Girard, de “desplazamiento y sustitución” (2006,44) concretada en el escenario de realidad que nos compete. Partiendo del supuesto de que en el sistema patriarcal son las mujeres las víctimas sacrificables que “evitan” la violencia entre sus miembros – los hombres –con el androcentrismo jurídico (Dowler et al, 2013) y la impunidad hacia los agresores (Bodelón. 2014, 146) como el precio que paga este sistema para proteger a sus miembros.

Según Castoriadis el símbolo no es arbitrario puesto que responde a la lógica del imaginario (Brito. 2006,44) si retomamos los trabajos de Marcela Lagarde (2005), Roger Bartra (2005) y Félix Báez-Jorge (1994) podemos argumentar sobre la sacralidad de la mujer mexicana, concretada en la Virgen de Guadalupe, y a su vez en la “madrecita santa”. Transformando así a las mujeres, en los sacrificios “perfectos” para el patriarcado.

Este papel de chivo expiatorio que encarna la mujer mexicana, “es capaz de atraer hacia sí la parte “mala” o “enferma” del grupo. Por ello, el chivo expiatorio es antes que nada un chivo emisario, es decir, aquél que denuncia la enfermedad grupal” (Brito. 2006, 45).

Dentro de este rol que juegan las víctimas se encuentra el silencio como característica generalizada, de acuerdo a Girard “Casi siempre el lamento de la víctima no es escuchado. Intentará interpretarse, pero pocas veces es escuchado. El discurso de la víctima aparece

siempre como un lamento” (Girard en Brito. 2006, 47). Es entonces cuando la víctima “logra romper el logos de la victimización que triunfa y se introduce en otro ámbito de la realidad” (2006, 48).

### *1.2.3 Violencia y traición institucional*

Para el acercamiento a la variable de violencia institucional se retoman varios trabajos. Uno de ellos es el de Pedro Oliver Olmo (2018) dónde plantea la violencia institucional como:

“un prototipo de violencia (entendida como conjunto de acciones y efectos de dolor y daño físico y psíquico) que se puede ejercer de manera extraordinaria o de forma recurrente, reiterada y sistemática, contra personas sujetas a control y vigilancia o custodia e internamiento en alguno de los espacios de las instituciones que desarrollan esas funciones o en el contorno jurisdiccional de las mismas, con la actuación o la colaboración de autoridades, funcionarios o personal de entidades y empresas habilitadas o contratadas por el Estado para el desempeño de ese tipo de tareas” (Olmo, 2018. 120).

La importancia de reconocer la existencia de éstas prácticas y acciones de violencia institucional, radica en no confundir la definición Weberiana de Estado como una “asociación de dominación con carácter institucional que ha tratado, con éxito, de monopolizar dentro de un territorio la violencia física legítima como medio de dominación”, con prácticas que atentan contra los derechos humanos.

Ya que, al utilizarse como sinónimos los conceptos de “fuerza y violencia” a lo largo de la historia, han promovido que haya una confusión entre ambas nociones, lo que ha generado la normalización de prácticas violentas por parte del Estado (Olmo, 2018. 123).

Por la connotación de género, el carácter administrativo de esta investigación y para apegarnos al marco jurídico mexicano, la definición de violencia institucional que se utilizará durante esta investigación es la publicada en la Ley general de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia, que se publicó en México en 2007:

*Son los actos u omisiones de las y los servidores públicos de cualquier orden de gobierno que discriminen o tengan como fin dilatar, obstaculizar o impedir el goce y*

*ejercicio de los derechos humanos de las mujeres, así como su acceso al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia.*

Se recupera de igual manera el capítulo IV, que hace alusión a la violencia institucional en 2 artículos específicos:

ARTÍCULO 19.- Los tres órdenes de gobierno, a través de los cuales se manifiesta el ejercicio del poder público, tienen la obligación de organizar el aparato gubernamental de manera tal que sean capaces de asegurar, en el ejercicio de sus funciones, el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia.

ARTÍCULO 20.- Para cumplir con su obligación de garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, los tres órdenes de gobierno deben prevenir, atender, investigar, sancionar y reparar el daño que les inflige.

Otro concepto que se considera medular para el análisis de esta investigación es el de traición institucional el cual fue creado por Carly Parnitzke Smith y Jennifer J. Freyd de la Universidad de Oregon. Se considera importante la socialización del mismo, para nombrar y reconocer no solo los patrones de comportamiento institucional hacia las víctimas, sino, las consecuencias que los mismos atraen a las mujeres que la experimentan.

Ya que, según su artículo “Institutional Betrayal” (2013) “las instituciones tienen el potencial de aumentar el trauma experimentado o ser fuentes de justicia, apoyo y recuperación” (ídem, 576).

Bajo este orden de ideas, las autoras se preguntan ¿Qué implica encontrar peligro, en un espacio en el que esperabas encontrar seguridad? (ídem, 577) es de esta pregunta, y sus efectos en la realidad que proponen el concepto de traición institucional como; la violación de la confianza por parte de la institución a quienes dependen de la misma para la resolución de sus problemáticas (ídem).

De acuerdo con las investigaciones realizadas por Smith y Freyd (2013, 2014, 2018) las consecuencias de la traición institucional coinciden con las planteadas dentro de la teoría del trauma: disociación, ansiedad, disfunción sexual, entre otras (ídem, 578). Por lo que podemos

reconocer la importancia de mitigar estas experiencias en el contexto de instituciones impartidoras de justicia como lo es la FGE.

Este tipo de traición puede ser aislada o sistemática, por omisión o actuación (ídem, 579) y tiene distintos factores que le dan cabida como lo son: la pertenencia a la institución, el prestigio y las prioridades institucionales, la negación de dichas prácticas por parte de la institución y la falta de investigación en este ámbito. Por ello, contar con la cooperación y participación de la FGE será medular para la generación de cambios y transformaciones en sus prácticas de atención a mujeres.

A lo largo de este capítulo intentamos dotar al lector de las herramientas teórico-metodológicas necesarias para un entendimiento genuino del contexto académico en el que se desarrolla esta investigación. Planteamos los conceptos que consideramos clave para la interpretación de los datos, expusimos los trabajos que sirvieron de inspiración para esta investigación.

## Capítulo 2: Las mujeres en México

[En una reunión del IAP, a una de las participantes]

- ¿Para tí que es ser mujer en México?
- ¡Ay que incómoda pregunta me haces!

Durante este capítulo, se dibuja la realidad de las violencias hacia las mujeres en México de manera general y en Quintana Roo de forma particular. Además de indagar en las instituciones de procuración de justicia, se retoman distintas aristas para conformar una visión holística de esta realidad social, tales como información estadística, normativas jurídicas y programas, que tienen como objetivo promover una vida libre de violencia para todas las mexicanas, así como los discursos de las fiscalías y los medios masivos de comunicación en relación a las mujeres víctimas de violencia.

### 2.1 Panorama estadístico

#### 2.1.1 Nacional

En México hay 64.5 millones de mujeres, de las cuales 75.5% son mayores de 15 años, de las cuales 3.8 millones son mujeres indígenas, 3.3 millones tienen una discapacidad, De acuerdo a los datos presentados por el INEGI en el Panorama nacional sobre la situación de la violencia contra las mujeres 2020 (A partir de ahora panorama nacional) en relación a las condiciones de vida de las mujeres

La proporción de viviendas en condiciones vulnerables es cuatro veces mayor donde hay mujeres que donde no las hay; y en el acceso a la educación, la proporción de

viviendas donde sus residentes no tienen o no han tenido acceso a la educación es 30.0% mayor en las viviendas donde residen mujeres de 15 años y más (INEGI, 2020 pp. 3).

Estos datos reflejan una realidad de vulnerabilidad y marginalidad experimentada por las mujeres mexicanas en relación a las necesidades más básicas como son la vivienda y la educación. Además, existe una suma de vulnerabilidades ya que, de acuerdo con este mismo informe, la violencia económica sigue siendo una constante de realidad para las mujeres en México. Puesto que, la mayoría no tiene la libertad para utilizar dinero a su conveniencia. Esto, siendo más notorio entre aquellas que no cuentan con un ingreso propio.

Otro espacio en donde vemos concretadas las estructuras patriarcales que sustentan esta posición en la sociedad son los hogares, en donde “la división sexual del trabajo en las labores del hogar se sigue asignado de una manera tradicional, es decir, las mujeres del hogar son las principales encargadas de los quehaceres del hogar y del cuidado de personas” (INEGI, 2020.67).

Conforme al estado civil de las mexicanas de 15 años o más, la Encuesta nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares 2021 habla de un 52.2 % al referirse a mujeres “casadas o unidas” (ENDIREH, 2021. 6).

De acuerdo con lo publicado por panorama nacional cerca de 19 millones han experimentado violencia a manos de su pareja o expareja. De las cuales más de la mitad no le había contado a nadie, de este porcentaje cerca del “80% no sabe a dónde acudir a pedir ayuda o apoyo” (INEGI, 2020.173).

En relación a las mujeres que realizaron alguna acción frente a la violencia experimentada, solamente el 0.6% pidió ayuda en alguna institución, 0.3% realizó una denuncia y 0.3% solicitó apoyo a una institución además de denunciar(INEGI, 2020.173).

Según el panorama nacional sobre la situación de la violencia contra las mujeres 2020 existen cuatro motivos principales por los que las mujeres no denuncian (173):

porque consideran que se trató de algo sin importancia que no le afectó (55.3%), porque les da vergüenza (10.1%), por miedo a las consecuencias (9.7%) y porque no sabían cómo y dónde denunciar (9.0%)

La ENDIREH 2021 arroja que existe cerca de un 50% de probabilidad de que una mexicana viva violencia por parte de su pareja o expareja. Mientras que el 70.1% de las mexicanas mayores a 15 años han experimentado violencia por lo menos una vez en su vida. “La violencia psicológica es la que presenta mayor prevalencia (51.6 %), seguida de la violencia sexual (49.7 %), la violencia física (34.7 %) y la violencia económica, patrimonial y/o discriminación (27.4 %)”(ENDIREH 2021).

Acorde a esta misma encuesta, “aquéllas que experimentan mayor violencia son: las que residen en áreas urbanas (73.0 %); de edades entre 25 y 34 años (75.0 %); quienes cuentan con un nivel de escolaridad superior (77.9 %) y las que se encuentran separadas, divorciadas o viudas (74.0 %)” (ENDIREH 2021).

En el panorama nacional se hace visible como la violencia que experimentan las mujeres en México, tiene muchas caras ya que responde a momento en sus vidas, y a los espacios en donde se desenvuelven.

Por un lado, se pueden ver cuatro grandes áreas en donde las mujeres viven violencia; escolar, laboral, comunitaria y familiar. Durante los años escolares las violencias física y sexual son las más experimentadas, en la trayectoria laboral la discriminación es la más común de las violencias, dentro de las familias se da la violencia emocional, mientras que en el “ámbito comunitario la violencia que más padecieron las mujeres fue de tipo sexual” (INEGI, 2020. 249). De acuerdo a Martínez y Díaz (2021) el acoso callejero es el delito con mayor incidencia.

Por otro lado, se tiene que las mujeres de entre 35 y 44 años tienden a experimentar mayor violencia emocional o económica (INEGI, 2020. 292), existen mayores denuncias por violencia física entre mujeres de 45 y 54 años y el mayor número de denuncias por violencia sexual es el realizado por mujeres de entre 15 y 24 años.

Además, de que el nivel escolaridad de la mujer influye en el nivel de violencia ejercido por el agresor, las mujeres solteras presentan mayores incidentes de cualquier tipo de violencia.

Con estos datos se puede ver como la violencia contra las mujeres se transforma dependiendo de la edad y el espacio en la que es ejercida. Sin embargo, permanece como una constante en la vida de 51.2% de la población.

### 2.1.2 Estatal

La Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares ENDIREH 2021 Quintana Roo, plantea que de los 1.9 millones de quintanarroenses las mujeres representan el 49.6% de la población en Quintana Roo. De este total 5 % tienen entre 25 y 29 años, siendo este el mayor grupo, seguido por el rango de 30 a 34 años, que representa el 4.7% de las mujeres quintanarroenses. Por lo que podemos argumentar el predominio de mujeres jóvenes en el Estado. De las cuales el 56.4% de las mayores a 12 años, están casadas o en unión libre (ENDIREH, 2021.6).

En relación a los grupos más vulnerables, se tiene que en Quintana Roo habitan 108.3 mil mujeres indígenas de 3 años o más y 30 mil mujeres de 15 años o más que viven con discapacidad (ENDIREH, 2021. 6)

A nivel estatal la realidad de la violencia contra las mujeres se concreta diferente. Puesto que de acuerdo al Plan de Persecución Penal Estratégica (PPE) de la Fiscalía General del Estado Quintana Roo (FGE) Debido al gran desarrollo económico y el constante flujo de personas, la entidad establece las condiciones adecuadas para la “operación de ciertas actividades delictivas, como el comercio sexual, el narcomenudeo y la extorsión” (PPE. 2021, 12). Mientras que, en la esfera de lo privado, se tienen los delitos contra la familia; siendo la violencia familiar el delito con mayor incidencia delictiva en el 2019 (idem.14).

Es en razón a esto que desde 2017 ha emitido Alertas de Violencia de Género en 4 de sus municipios: Benito Juárez, Solidaridad, Cozumel y Lázaro Cárdenas como respuesta ante el incremento de violencias contra las mujeres en el Estado.

De acuerdo con los datos estadísticos presentados por la ENDIREH 2021 el 70.4% de las quintanarroenses de 15 años o más han experimentado violencia en algún punto de sus vidas. Mientras que el 44.2% la ha vivido en los últimos 12 meses (ENDIREH, 2021. 7-8)

En esta encuesta se indagó sobre 4 tipos de violencia que las mujeres de Q. Roo han vivido a lo largo de su vida y la que han experimentado en los últimos 12 meses, entre estos tipos, se encuentran:

- Violencia psicológica: 51.1% de las mujeres del estado la han experimentado a lo largo de su vida mientras que el 29.2% la vivió en los últimos 12 meses
- Violencia económica, patrimonial y/o discriminación: 29.2% de las quintanarroenses ha sido víctima de este tipo de violencia a lo largo de su vida, el 17.6% en el último año.
- Violencia física: 34% ha sido sobreviviente de este tipo de violencia, 10% ha superado un evento como este en los últimos 12 meses
- Violencia sexual: a lo largo de su vida<sup>1</sup> el 52.1% de las mujeres en Q. Roo ha vivido violencia sexual, mientras que en el último año el 26.9% ha sido sobreviviente. En ambos casos Quintana Roo se encuentra por la media nacional (49.7% y 23.3% respectivamente) (ENDIREH, 2021. 9)

“La prevalencia de al menos un incidente de violencia (de cualquier tipo a lo largo de la vida) de las mujeres de 15 años y más en Quintana Roo muestra que aquéllas que experimentan mayor violencia son: las que residen en áreas urbanas (73.2 %), de edades entre 25 y 34 años (77.5 %), con nivel de escolaridad superior (79.2 %), que se encuentran solteras (74.3 %) y las que no hablan una lengua indígena y no se consideran indígenas (75.3 %)”(ENDIREH, 2021. 10)”.

En relación a los ámbitos en dónde las mujeres de Quintana Roo viven violencia, la ENDIREH 2021 levanta información sobre 5 campos: escolar, laboral, comunitario, familiar y de pareja. Se considera de suma importancia reflexionar sobre el hecho de que estos campos, no solo representan multilocalidad, sino, multitemporalidad en relación a las etapas de vida de las mujeres de Quintana Roo. Lo que permite observar como la violencia contra las mujeres, responde a los espacios y a las relaciones de dónde y por quién es ejercida.

---

<sup>1</sup> La ENDIREH 2021 plantea estos resultados para mujeres de 15 años o más

<b>Tabla 1 Porcentaje de mujeres que ha experimentado violencia por ámbito</b>		
<b>Ámbito</b>	<b>A lo largo de su vida</b>	<b>Últimos 12 meses</b>
Escolar	31.6%	20.5%
Laboral	31.2%	22.9%
Comunitaria	46.9%	25.4%
Familiar	Sin datos	9.9%
Pareja	37.5%	18.8%

Mientras que en el plano institucional la Encuesta virtual sobre experiencias discriminatorias 2021 (ENVISED 2021) reconoció a la Fiscalía General del Estado (FGE), como la institución que tiene mayor porcentaje de discriminación hacia las mujeres, ya que un 25% respondió haberse sentido discriminada por ser mujer en contraste al 24% de los hombres (ENVISED, 2021).

## **2.2 Marco normativo: Leyes y programas para combatir la violencia contra las mujeres**

Se considera de suma importancia conocer no solo la realidad estadística de las mujeres mexicanas, sino, también la jurídica. Para esto se realiza una revisión de las Leyes y programas que atraviesan los objetivos de esta investigación.

Bajo este orden de ideas se hace una revisión de la agenda política que enmarca y sustenta este proyecto de investigación. En este caso “Mujeres y violencia institucional”. Cumple con las necesidades sociales, y, se resguarda bajo el Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres 2021-2024 en donde se plantea que:

“para cumplir con el mandato de no dejar a nadie atrás, no dejar a nadie fuera, se deben tomar medidas especiales que aseguren que los servicios de atención estarán libres de discriminación, pues factores de raza, clase, orientación sexual y condición migratoria colocan a las mujeres en una situación especial de riesgo frente a la discriminación”(PIPASEVM 2021-24).

### *2.2.1 Nacional*

A nivel nacional se cuenta con dos leyes como marco jurídico de acción: la Ley del servicio profesional de carrera en la administración pública federal 2013-2018 (SPC) y la Ley general de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia (LGAMVLV). Que permiten y promueven la creación de políticas públicas dirigidas al bienestar de las mujeres, así como la regulación de capacitaciones a servidores públicos para que posean los conocimientos necesarios para desempeñar su papel de la mejor manera posible.

En 2006 el Comité de la Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer. Recomendó que México adoptara y promoviera “todas las medidas necesarias para poner fin a la violencia perpetrada contra la mujer por cualquier persona, organización o empresa, [... e incluso...] por agentes estatales, o derivada de sus acciones u omisiones, a todos los niveles” (Celaya y Gálvez, 2014. 104) por lo que se insistió en la tipificación del delito de feminicidio y la publicación de una Ley que garantizara a las mujeres una vida libre de violencia (Celaya y Gálvez, 2014. 105).

En respuesta en el 2007 México publica la LGAMVLV y bajo este marco de acción se crean políticas públicas nacionales como: el programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres 2021-2024.

Por otro lado de la SPC surge el sistema de Servicio Profesional de Carrera que “es una política pública para la profesionalización de los servidores públicos, fomenta la eficiencia y eficacia de la gestión pública, lo que se traduce en una mejora en los servicios que se ofrecen a la ciudadanía” (Gobierno de México).

De acuerdo con la Ley del servicio profesional de carrera, el SPC “dependerá del titular del Poder Ejecutivo Federal, será dirigido por la Secretaría de la Función Pública y su operación estará a cargo de cada una de las dependencias de la Administración Pública” (Art. 2 SPC).

“Entre sus funciones más importantes, el registro sistematizará la información relativa a la planeación de recursos humanos, ingreso, desarrollo profesional, capacitación y certificación de capacidades, evaluación del desempeño y separación de los miembros del sistema” (Gobierno de la República). “Esto demuestra que hemos comprendido el hecho de que para poder introducir innovaciones en la administración es necesario tener resuelta la estructura del andamiaje institucional constituido por los servidores públicos” (Cadena, 2003, 366)

El Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres 2021-2024. Se trata de una política pública social de carácter nacional, destinada a las mujeres.

Este programa tiene cuatro objetivos primordiales los cuales permean distintas aristas de esta investigación.

1. Disminuir las violencias contra las mujeres, mediante la implementación de medidas preventivas de los factores de riesgo.
2. Promover servicios de atención integral especializada, con enfoque interseccional e intercultural para mujeres víctimas de la violencia
3. Fomentar la procuración e impartición de justicia con perspectiva de género para asegurar la sanción, reparación del daño y la no repetición, con las instancias competentes a nivel nacional
4. Impulsar acciones de coordinación que permitan institucionalizar en el Estado Mexicano la erradicación de la violencia contra las mujeres (PIPASEVM 2021-24).

Aunque nuestro enfoque principal es compartido (disminuir las violencias contra las mujeres), esta investigación responde de manera más directa al segundo y tercer objetivo, ya que se hará un trabajo colaborativo entre las mujeres de Quintana Roo y la FGE para mejorar las prácticas de atención a usuarias, impulsando colaborativamente a la FGE a ser una institución más competente en materia de género.

La meta de este programa es que “en los próximos 20 años, nuestro país habrá conformado las condiciones tanto institucionales como sociales y culturales para que las mexicanas ejerzan su derecho a vivir una vida libre de violencia” (PIPASEVM 2021-24).

Para vislumbrar el avance hacia esta meta, existen distintos elementos evaluativos que fueron divididos entre los objetivos que pretenden alcanzar: Al revisarlos podemos notar que ninguno está enfocado en la violencia institucional, haciendo imposible tener una idea clara de la realidad experimentada por mujeres en las instituciones mexicanas.

De todas las estrategias del programa podemos recuperar para este proyecto cuatro. Que están ligadas a los objetivos (general y específicos) de esta investigación.

1. Promover acciones de prevención con el fin de modificar en la sociedad conductas estereotipadas que fomentan y toleran la violencia contra las mujeres y niñas; Ya que uno de los objetivos de esta investigación es determinar el imaginario compartido por las y los servidores públicos para reconocer los posibles estereotipos que se interponen en la gestión de prácticas libres de violencia.

2. Desarrollar un enfoque interseccional e intercultural en todos los servicios y niveles de atención para erradicar las prácticas discriminatorias hacía mujeres que viven violencia; Este elemento interpela directamente con nuestra pregunta de investigación al estar enfocado en los servicios de atención a víctimas.

3. Coadyuvar a garantizar la vigencia de los derechos humanos de las niñas y mujeres víctimas de violencia de género en los procedimientos de las investigaciones ministeriales y acceso a apoyos de fondos estatales de reparación del daño; De igual manera, al cumplir los objetivos de la investigación estaríamos contribuyendo a garantizar atención para mujeres libre de violencia.

4. Generar información estadística que permita diseñar políticas para la erradicación de las violencias contra las niñas y mujeres; Independientemente de las aplicaciones prácticas de este proyecto, a través de la investigación que lo cubre, se podrán obtener datos específicos sobre la violencia institucional experimentada por las mujeres de Q. Roo en la FGE. (PIPASEVM 2021-24).

Este programa propone 114 acciones para disminuir las violencias contra las mujeres, mediante la implementación de medidas preventivas de los factores de riesgo. De las cuales recuperamos 13 por su relevancia a esta investigación.:

1. Establecer acciones de difusión sobre las diferentes violencias que viven las mujeres, desde un enfoque interseccional e intercultural.

2. Promover procesos de formación para las personas servidoras públicas de los niveles federal, estatal y municipal, sobre identificación y prevención de factores de riesgo de violencia contra las mujeres, con evaluación de impacto.

3. Desarrollar programas de actualización sobre las causas y consecuencias de las violencias contra las mujeres para el personal de fiscalías, poder judicial y de servicios de salud

4. Fortalecer el Modelo Integral de Atención de los Centros de Justicia para las Mujeres, considerando un enfoque interseccional e intercultural

5. Incentivar entre los Centros de Justicia para las Mujeres el intercambio de experiencias, información y buenas prácticas.
6. Promover la aplicación efectiva y evaluación periódica de protocolos para investigar con perspectiva de género en casos de delitos de violencia contra las mujeres, en las instituciones de procuración de justicia.
7. Evaluar el impacto y monitorear el funcionamiento de las áreas especializadas en investigación de casos de violencia contra las mujeres, y su coordinación con las Unidades de Análisis y Contexto de fiscalías o procuradurías
8. Impulsar la aplicación de sanciones en servidores públicos que incurran en violación a derechos humanos de las mujeres que viven violencia.
9. Fomentar la efectiva rendición de cuentas en las instituciones, sobre las sanciones impuestas a las personas servidoras públicas que incurran en violaciones a derechos humanos de las mujeres
10. Establecer que las fiscalías y corporaciones policiacas cuenten con una ruta de denuncia contra las personas servidoras públicas que incurran en violencia institucional contra las niñas y mujeres víctimas de violencia de género
11. Generar un sistema de indicadores de corto, mediano y largo plazo que permita monitorear el avance de la erradicación de la violencia contra las mujeres.
12. Impulsar la Perspectiva de Género en el Programa Rector de Profesionalización de la SSPC.
13. Registrar las sanciones a servidores públicos que incumplan con normas y protocolos para prevenir y erradicar la discriminación y tortura sexual. (PIPASEVM 2021-24).

Esta investigación tiene la oportunidad de impactar de manera indirecta en estas 13 acciones, y se presume que en consecuencia se mejorarán las prácticas de atención a mujeres por parte de la FGE.

Al ser la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres la institución responsable de las “políticas públicas nacionales en materia de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres” (CONAVIM) . El informe evaluativo del programa estaría en su área de responsabilidad, sin embargo 2019 (el año de la primera publicación de este programa) es el último reporte disponible, tanto en la página de transparencia como en la de la misma institución. Esta situación dificulta vislumbrar el impacto real que este programa ha tenido en la sociedad mexicana.

### *2.2.2 Estatal*

En el plano estatal se cuenta con la Ley de asistencia y prevención de la violencia familiar del estado de Quintana Roo, el código penal del Estado y La Ley de acceso a las mujeres a una vida libre de violencia del estado de Quintana Roo.

Que en su ARTÍCULO 4, dice que los principios rectores para el acceso de todas las mujeres a una vida libre de violencia que deberán ser observados en la elaboración y ejecución de las políticas públicas del Estado y los municipios son:

- I. La igualdad jurídica entre la mujer y el varón;
- II. El respeto a la dignidad humana de las mujeres;
- III. La no discriminación;
- IV. La libertad de las mujeres,
- V. La paridad de mujeres y hombres en la vida pública y política del Estado.

Esto pone en evidencia la necesidad de compaginar un cambio psico-cultural además de la promoción de herramientas jurídicas, ya que si no existe un cambio en el imaginario colectivo (en este caso de las personas servidoras públicas que aplican estas leyes), el cambio se dará únicamente a nivel teórico, pero nunca práctico.

De acuerdo al Análisis de los elementos económicos, sociales, demográficos y culturales para identificar las dinámicas delictivas y de violencia contra las mujeres en la zona norte de Quintana Roo (Muñoz, 2017) existen diversas prácticas que evitan el pleno ejercicio de las quintanarroenses a una vida libre de violencia (idem, 5) entre las que resalta la desigualdad jurídica en relación a los delitos sexuales, los cuales vulneran en su mayoría a mujeres (no se niega el hecho de que los hombres también vivan violencia sexual, pero, se reconoce que no en la misma magnitud). Por ejemplo, el acoso tiene una pena de 1 a 3 años, mientras que el robo de cabezas de ganado tiene una pena de 2 a 4 años y aumenta con relación a la cantidad robada. Este tipo de desigualdades jurídicas restan importancia a este tipo de delitos, y hacen que el discurso de las fiscalías sea de desdén ante este tipo de denuncias.

Existen otras como: la discriminación en el acceso a los derechos económicos, la barrera ante el acceso a derechos sexuales y reproductivos, la baja protección de las mujeres en espacios colectivos, la inexistencia del presupuesto para hacer frente a la violencia contra las mujeres, la baja o nula capacidad que tiene el Estado para aplicar las órdenes de protección así como la falta de reglamentación actualizada son los principales obstáculos para la aplicación de la Ley de acceso a las mujeres a una vida libre de violencia del estado de Quintana Roo.

Por otro lado, tenemos la Ley de asistencia y prevención de la violencia familiar del estado de Quintana Roo que responde a la realidad experimentada por las mujeres del estado, en dónde la violencia familiar es el delito con mayor incidencia delictiva según los datos proporcionados por la FGE a través del Plan de persecución penal estratégica 2021 (pp.14).

De acuerdo con este mismo análisis las barreras que enfrenta la Ley de asistencia y prevención de la violencia familiar del estado de Quintana Roo responden a la poca coordinación interinstitucional para frenar los altos índices de violencia familiar, la falta de actualización y carencia de programas implementados, además de que la policía especializada trabaja sin un marco normativo específico.

Como eje rector y marco general se cuenta con el código penal del Estado de Quintana Roo en dónde la autora (idem) reconoce cinco problemáticas principales: el delito de suicidio por razones de género, la vulneración de los derechos sexuales y reproductivos, la falta de referencia de la violencia familiar como antecedente para el feminicidio, así como algunas

inconsideraciones sobre la motivación por razones de género para cometer este delito (la cual es clave para entender el feminicidio).

### *2.3 Las instituciones de procuración de justicia*

“Las instituciones de procuración de justicia forman parte de los primeros eslabones en el proceso penal y pueden llegar a ser el principal punto de congestión dentro del sistema de justicia, ya que, si las investigaciones no están bien armadas, la probabilidad de que los casos se esclarezcan es muy baja. Estas instituciones atienden la mayoría de los delitos que nos afectan a los mexicanos, ya que del total de carpetas de investigación que se inician en el país, en promedio 95% son del fuero común, mientras que tan sólo 5% son del fuero federal (IEDF, 2021).

En relación a los datos reportados por el Censo Nacional de Procuración de Justicia Estatal 2021, al finalizar el 2020 existían 1 169 unidades administrativas en las Procuradurías o Fiscalías Generales de Justicia (CNPJE 2021) en funcionamiento y su principal función radicó en “Investigación, análisis criminal y/o inteligencia”. Durante este periodo “las Procuradurías o Fiscalías Generales de Justicia ejercieron un presupuesto de 46 015 127 067 pesos” (idem).

“En tanto, el personal adscrito a las agencias y/o fiscalías del Ministerio Público de las Procuradurías o Fiscalías Generales de Justicia fue de 51 589 servidoras y servidores públicos, de los cuales 54.6% fueron hombres y 45.4% mujeres. En comparación con 2019, la cantidad de personal adscrito a dichas agencias y/o fiscalías aumentó 10.3% en 2020” (idem).

De los cuales solamente 2817 son fiscales del ministerio público. En relación a las carpetas de investigación, existe un rezago de 2,452,739 hasta el 2020, cerrando únicamente 112,318 en este mismo año.

“La ENVIPE se centra en la generación de información relevante para el diseño e implementación de políticas públicas en materia de seguridad y victimización” (ENVIPE 2021. 2). De acuerdo a esta encuesta durante el 2020, 21.2 millones de mexicanos mayores de 18 años fueron víctima de un delito. Sin embargo, la ENVIPE 2021 estima que sólo 10.1% de los

delitos se denuncian. De esta décima parte, solo el 66% logra iniciar una carpeta de investigación y únicamente en el 3.8% hubo una reparación del daño (ENVIPE, 2021).

“La denuncia es la puerta de entrada al sistema de justicia, por lo que, si los delitos que suceden no se denuncian, no se iniciarán investigaciones y no habrá delitos que perseguir [...] Sin embargo, esta baja proporción de casos denunciados responde a que muchas veces la denuncia implica enfrentarse a un proceso largo y difícil para las víctimas, con pocas probabilidades de éxito” (IEDF, 2021).

“Respecto de las víctimas registradas en las averiguaciones previas, investigaciones y carpetas de investigación abiertas, durante 2020 se reportaron 2 001 738 [...] de las cuales 680,218 son mujeres” (ENVIPE, 2021)

De entre las personas que optaron por no poner ninguna denuncia, el 60.7% responden a causas atribuibles a la autoridad, como lo son: pérdida de tiempo, desconfianza en la autoridad, trámites largos y difíciles, actitud hostil de la autoridad, miedo a que los extorsionaran (ENVIPE 2021. 44).

De acuerdo con la percepción nacional, la inseguridad es la mayor problemática de la sociedad mexicana, esto se puede ver reflejado en el hecho de que solamente cerca del 30% de las mujeres, se siente segura caminando de noche, en los alrededores de su casa. Y en todas las cosas que la población en México ha dejado de hacer por miedo como:

- Permitir que sus hijos menores de edad salieran
- Usar joyas
- Salir de noche
- Llevar dinero en efectivo
- Tomar taxi
- Salir a caminar
- Llevar tarjeta de crédito o débito
- Visitar parientes o amigos

- Ir al cine o al teatro
- Salir a comer
- Ir al estadio
- Usar transporte público
- Viajar por carretera a otro estado o municipio
- Frecuentar centros comerciales
- Llevar teléfono móvil o celular
- Ir a la escuela

Esta realidad se concreta en la percepción de los mexicanos ya que mientras el 65.8% de los mexicanos sienten confianza de la FGR, el 54.8% la considera como una institución corrupta en la que no vale la pena ir a perder el tiempo (ENVIPE 2021).

En relación a los recursos disponibles, de acuerdo al CNPJE en el 2020, las Procuradurías o Fiscalías Generales de Justicia contaron con un presupuesto de 46 015 127 067 pesos (CNPJE, 2021. 12) Sin embargo, “a pesar de que en términos nominales el presupuesto estatal destinado a estas instituciones aumentó 17.1% de 2016 a 2020 [...] tomando en cuenta los efectos de la inflación, disminuyó 2.3% lo destinado en el mismo periodo.

### *2.3.1 La Fiscalía general del Estado de Quintana Roo*

Con oficinas ubicadas en Chetumal, Cancún y Solidaridad, la Fiscalía General del Estado de Quintana Roo (FGEQROO), trabaja en la investigación de los delitos, el esclarecimiento de los hechos y la aplicación de justicia. Procurando siempre la protección del inocente (Plan de persecución penal estratégica. 16).

Su misión es “garantizar a la ciudadanía el acceso inmediato a la justicia [...] con pleno respeto a los derechos humanos y enfoque de igualdad de género, [...] sin perder de vista a la víctima y la reparación del daño” (idem . 16)

La institución cuenta con un Fiscal General, como cabeza de la institución. A su cargo existen 5 vice fiscalías (Investigación Especializada, Procesos, Derechos Humanos, Jurídica y de Vinculación Ciudadana, asuntos internos e Investigación Territorial ), 1 fiscalía especializada en combate a la corrupción, 7 direcciones generales ( policía de investigación, servicios periciales, desarrollo institucional, administración y finanzas, política y estadística criminal, comunicación social y los centros de justicia para mujeres) 2 unidades (de inteligencia patrimonial y económica, y de transparencia) y 2 coordinaciones ( de asesores y de archivo).

La Fiscalía se divide en zonas territoriales (idem 17): Zona 1(Benito Juárez, Cozumel, Isla Mujeres, Lázaro Cárdenas, Puerto Morelos, Solidaridad y Tulum) y zona 2 (Othón P. Blanco, Bacalar, José Ma. Morelos y Felipe Carrillo Puerto), por la especificidad de los delitos que atienden y por su participación en el procedimiento penal.

Las Vice Fiscalías, funcionan como órgano supervisor de las fiscalías y fiscalías especializadas donde se tratan temas específicos, esto con la intención de que exista un personal capacitado en la rama del derecho que se está tratando.

Dentro de la Vice Fiscalía de Investigación Especializada se realizan las investigaciones de aquellos delitos que por su naturaleza son considerados de mayor impacto social (idem 18), entre ellos se encuentran; los delitos contra la mujer y por razones de género, así como la investigación y persecución del delito de feminicidio.

Mientras que el Centro de Justicia para mujeres (CJM), “es un área especializada de atención de primer contacto a mujeres víctimas de violencia” en dónde se brinda la posibilidad de iniciar una denuncia a través de la Fiscalía Especializada para la Atención de delitos contra la Mujer y por razones de género” (idem 20).

De acuerdo con los datos proporcionados por la FGE el universo total de personas servidoras públicas es de 1800, de las cuales 148 tienen un contacto directo y regular con mujeres, entre estas se incluyen:

<b>Tabla 2 Personas servidoras públicas en contacto directo con mujeres usuarias</b>	
<b>Puesto</b>	<b>Número total (incluye las 3 zonas)</b>
Titular o director	7
Coordinador	4
Fiscal de ministerio público	50
Fiscal del ministerio público auxiliar	40
Perito psicológico	5
Perito médico	1
Perito	18
Médico	0
Psicólogo	0
Policía de investigación	23

Elaboración propia a partir de los datos proporcionados por la FGE\*

Pertenecientes a las fiscalías especializadas para niñas, niños y adolescentes, en delitos contra la mujer y por razones de género, delitos en contra de la libertad sexual y el libre desarrollo de la personalidad, delitos de trata de personas, en homicidios, delitos de desaparición forzada de personas y desaparición cometida por particulares y el centro de justicia para las mujeres. Distribuidos entre Cancún (81), Playa del Carmen (16) y Chetumal (51)

De acuerdo con la Ley General de Atención a Víctimas se debe contemplar la reparación del daño y la atención integral (idem 44), poniendo a las víctimas en el centro de la investigación, en un esfuerzo continuo de brindar justicia.

Para ello el Plan de Persecución Penal Estratégica (PPPE) estipula cinco pasos en su procedimiento de atención a víctimas:

- 1.- La ayuda inmediata a la víctima
- 2.- Proporcionar medidas de asistencia
- 3.- La reparación integral
- 4.- Medidas de atención
- 5.- Enfoque transversal

## *2.4 Los discursos*

### *2.4.1 Los medios de comunicación*

“La culpa la tuvo cupido” (Pásala, 2020) así se leyó el titular de la nota que narra el feminicidio de Ingrid Escamilla, a manos de su novio en febrero del 2020. Acompañando al titular, publicada en primera plana, la foto del cuerpo cercenado de Ingrid conmocionó a un país en el que el asesinato de mujeres ya no es noticia.

Este tipo de prensa “promueve la sevicia a partir de la circulación de imágenes que muestran cuerpos deshumanizados, haciéndose pasar por una especie de “violencia buena”, [...] justifica su aparición porque tiene “el deber” de informar” (Sánchez, 2021.36). Además de posicionar la responsabilidad fuera del victimario, como si se tratara de una fuerza externa (en este caso cupido) quien hubiese obligado al feminicida, a llevar a cabo los actos violentos. “Esta descarga de la culpa sobre la víctima o sobre algo externo al culpable es lo que promueve su repetibilidad y hace que el espectador no tenga pudor en reproducir la imagen”(idem).

Como respuesta ante esta situación, los grupos feministas, promovieron la creación de la “Ley Ingrid”, la cual “no se refiere a una ley como tal, sino a un conjunto de reformas legislativas que buscan evitar la exposición de las personas ante los medios para proteger la intimidad y dignidad de las víctimas y sus familiares, combatir la violencia mediática de género

y su normalización; sancionando a las personas servidoras públicas que realicen dichas conductas” (Ley Ingrid, Ficha técnica).

De acuerdo con Singh (2020) y Sánchez (2021) el objetivo del fotoperiodismo amarillista, o la llamada nota roja, surge como una herramienta de visibilización de los crímenes de Estado, perpetrados por las dictaduras o gobiernos totalitarios, sin embargo, este “este carácter de denuncia social se ha disuelto” (Sánchez, 2021.36) para dejarle paso al morbo que ocasionan este tipo de fotografías.

#### *2.4.2 Las fiscalías*

A través de los discursos institucionales se construyen las nociones imaginarias de la población civil, por lo que cuando impera la impunidad en los delitos contra las mujeres en la práctica y la revictimización en los comunicados de prensa, se crea un ambiente que permite y promueve la violencia contra las mujeres. Ejemplo de esto la disparidad “el delito de homicidio aumentó en un 35% y el de feminicidio lo hizo en un 137% en los últimos 5 años” (Sánchez, 2021. 31). La ola de violencias que las mujeres han vivido en este país desde 1993 sólo va en aumento. Lo que comenzó como un fenómeno focalizado en Juárez, se ha transformado en una realidad nacional (Robles, 2010).

En el texto *La protesta feminista en México. La misoginia en el discurso institucional y en las redes sociodigitales*, Daniela Cerva Cerna, habla de la cultura del simulacro como parte medular de la violencia institucional “dimensión que va íntimamente asociada a la impunidad en el tratamiento de la violencia contra las mujeres” (Cerva, 2020, 181), de acuerdo con la autora, es esta indignación la que enmarca la protesta feminista en México, no solo se trata de la violencia comunitaria, sino, del actuar del Estado frente a la violencia y su reacción y respuesta ante las víctimas.

Los discursos son instaurados e instituidos por el Estado “terminan culpando a la víctima por lo sucedido. Las agresiones misóginas de un actor específico tienen eco social en la misoginia generalizada, pauta clave en el asesinato, pero también en la justificación que

termina por liberar de la responsabilidad al asesino y, de este modo, libera también a los representantes del Estado de su responsabilidad por mantener las condiciones de desigualdad y precarización de la vida en todos los sentidos” (Aparicio, 2020. 141).

“Con el feminicidio la justificación es individual, se cuestiona la vida de la mujer asesinada, basada en discusiones morales. Las preguntas que perpetúan la violencia contra las mujeres resultan efectivas en la justificación y naturalización de la violencia, la conclusión implícita que resulta del mar de preguntas y respuestas es que “ella se lo buscó” y el castigo marcado en el cuerpo es validado por las instituciones y por el grueso de la sociedad” (Aparicio, 2020. 141).

Ejemplo de esto los podemos ver todos los días en las noticias, y el manejo de la información por parte de las instituciones y fiscalías que no solo culpabilizan a la víctima, sino que generan una desconfianza en la población en relación a la validez de las denuncias de las mujeres, ya sean individuales y específicas a un caso, o comunitarias y estratégicas.

Las mujeres no son las únicas víctimas, de acuerdo a la investigación realizada por Aparicio en 2020 “El feminicidio en México como proceso de tortura”

Parte del sufrimiento psíquico que viven las familias está cimentado en la criminalización y culpabilización que realiza el Ministerio Público y los medios de comunicación sobre la víctima, todas las preguntas que cuestionan la vida de las mujeres asesinadas y los juicios morales [...] que posan sobre las razones de su asesinato; esto, sumado al pésimo manejo que hacen los medios de comunicación con la información de la víctima, a la comercialización de ésta, y a la revictimización de la víctima y su familia; además de los intentos por evadir o aminorar la gravedad del asesinato al señalarlo como suicidio o clasificarlo como homicidio (Aparicio, 2020. 143).

El ejemplo con mayor resonancia nacional es el de Marisela Escobedo, que realizó una investigación a la par de la fiscalía de Chihuahua, encontró a los culpables del feminicidio de Rubí – su hija- y ni así pudo obtener justicia. Ya que fue asesinada a los pies de la institución. En el documental que relata su lucha, se habla de las 3 muertes de Marisela Escobedo, una de ellas a manos de la justicia mexicana que absolvió al asesino de su hija (Pérez, 2020).

Aunque este caso ha sido uno de los más sonados, a nivel nacional e internacional, no podemos obviar las historias de:

- Digna Ochoa; que de acuerdo con la Fiscalía se suicidó de 3 balazos, sin embargo, la Corte Interamericana de Derechos Humanos concluyó en enero de 2022 (a 21 años de su muerte) que se trató de un homicidio y que se realizaron numerosos errores en el proceso de investigación (El país, 2022).
- Lesvy Berlín Osorio; ahorcada con un cable de teléfono público dentro de ciudad universitaria (UNAM) en mayo de 2017, sin embargo, la resolución de la Fiscalía de nuevo fue suicidio. La indignación de la población y el #simematan se convirtió en tendencia como protesta ante la revictimización y violencia institucional por parte la PJR (Milenio, 2019)
- Debanhi Escobar; quién según la investigación realizada por la Fiscalía de Nuevo León, murió al caer en una cisterna, fue por insistencia de su padre y el apoyo en redes que se exhumo el cuerpo de la joven y se declaró la muerte por asfixia (CNN en español, 2022).
- Frida Santamaría; fue asesinada a manos de su pareja frente a testigos, sin embargo, no se ha realizado la detención del responsable, y su carpeta de investigación grita impunidad (El sol de Morelia, 2022).
- Yolanda Martínez; otro caso en el que la Fiscalía de Nuevo León opta por suicidio como su respuesta. Argumentando que su desaparición fue voluntaria, gracias a la presión ejercida por las redes sociales, el caso ya se investiga como feminicidio (BBC, 2022).
- Luz Raquel Padilla: Quemada viva, previamente amenazada de muerte por sus vecinos y quien ya había solicitado protección al Estado, fue también, catalogada como un suicidio (BBC, 2022).

Estos discursos fundamentan la percepción del público sobre la institución, que es atroz. Y cómo podría ser de otra manera, si se da el famoso carpetazo y se olvidan de que las muertas, son en realidad las asesinadas.

A lo largo de este capítulo, se planteó una descripción general de la violencia hacia las mujeres en México y Quintana Roo, el cual se construyó a través de las estadísticas, leyes y los discursos en los medios de comunicación masiva, así como los de las instituciones de procuración de; en este caso las fiscalías. Además situamos la investigación espacialmente al realizar una descripción de la FGE de Q.Roo, la cual nos permite situarnos en el campo.

## **Capítulo 3: Violencia Institucional en la Fiscalía General del Estado de Quintana roo**

Durante los dos primeros capítulos de este trabajo recepcional se plantearon en una primera instancia el marco teórico referencial que enmarca los esfuerzos teóricos, así como las categorías de análisis empleadas para llevar a cabo una lectura de la realidad social a través del trabajo de campo. Posteriormente en el capítulo dos se expuso el contexto en el que se desarrolla esta investigación para así, llegar hasta aquí con una noción teórica y contextual que permita un acercamiento al campo con herramientas conceptuales. Para esto en un primer momento este capítulo se plantea la metodología empleada para la recolección y el análisis de la información que se plasma a través del diagnóstico en la segunda parte de este capítulo. Teniendo como resultado un análisis situacional de la violencia institucional a mujeres dentro de la Fiscalía General del Estado de Quintana Roo (FGE).

### **3.1 Metodología**

A continuación, se plantea la metodología empleada para la realización de esta investigación, la cual tiene dos momentos, el de ciencia básica en dónde se realizó una investigación documental y de campo a través de distintas herramientas tales como encuestas, entrevistas y observación in situ, con el propósito de realizar un diagnóstico de la situación que experimentan las mujeres víctimas, al ir a declarar a la FGE de Q. Roo. Para, en un segundo momento emplear los resultados de esta investigación en el diseño de un proyecto de ciencia aplicada, en el que se emplearon estrategias como la investigación- acción participativa y la matriz de marco lógico.

De forma general se trata de un proyecto con enfoque cualitativo, sin embargo, se retoma la perspectiva de epistemología participativa propuesta por Campagnolo (2021) quien

argumenta a favor de las metodologías mixtas, en donde la etnografía y los análisis de datos se complementan (Campagnolo, 2021). Este autor propone un nuevo entendimiento de la colaboración entre la ciencia de datos y las ciencias sociales, en donde el conocimiento se construye a través de la participación de los sujetos, a los que va a denominar *co-investigadores* (ídem). Esta perspectiva de investigación nos permite el uso de técnicas digitales, los métodos clásicos de la antropología y los métodos aplicados tales como la investigación acción participativa y la matriz de marco lógico.

Se consideró de suma importancia mantener canales de comunicación abiertos, así como transparencia en cuanto a objetivos y resultados de la investigación para que todas aquellas mujeres que quisieran formar parte pudieran comunicarse de manera directa y así formar parte del grupo de investigación acción participativa.

Para alcanzar este objetivo, además de darle legitimidad ante los ojos de las mujeres del estado. Se optó por tener una presencia en la red, a través de una página web y redes sociales tales como Facebook, Instagram y Twitter. En estas páginas se publicaron los generales de la investigación, así como infografías e imágenes que invitan a las mujeres de Quintana Roo a formar parte del proyecto, ya sea uniéndose al grupo de investigación-acción participativa o contestando la encuesta de percepción para mujeres que han denunciado en el estado.

Se considera de suma importancia mantener una presencia formal y accesible, para que aquellas que estuvieran en la disponibilidad de participar, supieran el valor académico que tiene esta investigación. Enfatizando siempre, en el rigor teórico empleado para cada paso de este proceso investigativo.

### *3.1.1 Enfoque metodológico: Investigación acción participativa*

De acuerdo con María Lugones y Elizabeth Spelman las investigaciones feministas “entre otras cosas, son la respuesta al hecho de que las mujeres han quedado fuera o no están incluidas en las concepciones que tienen los hombres de percibir el mundo, demeritando o desfigurando sus especificidades”. (Delgado, 2010. 201) respondiendo a esto y de acuerdo con Delgado Ballesteros (Conocerte en la acción y el intercambio. La investigación acción participativa,

2010) consideramos que la investigación acción participativa (IAP) es la mejor metodología para este proyecto de ciencia aplicada al ser una herramienta que recupera las voces de las mujeres y les permite ser arquitectas de la transformación que quieren ver en la institución ya que “La IAP provee un marco dentro del cual la gente que busca superar situaciones de opresión, pueda llegar a entender las fuerzas sociales que operan y obtener fuerza en la acción colectiva. Sus funciones son a la vez cognitivas y transformadoras; produce conocimiento y lo vincula simultánea e íntimamente con la acción social” [...] ya que ha sido creado con este propósito inicial” (Park. 1992, 3).

El propósito del conocimiento que se crea a partir de estas interacciones, es transformarse en acciones colectivas concretas, que contribuyan a la resolución del problema. Además, de abonar a la situación, la IAP permite un empoderamiento brindado por la realización de la capacidad de resolver sus propias problemáticas.

Para llevar a cabo esta investigación-acción se conformó tanto la comisión de seguimiento del proyecto como el grupo de investigación-acción participativa (Martí, 1984) con el que se trabaja la metodología de marco lógico como herramienta para estructurar, comunicar e integrar los elementos esenciales del proyecto (Ortegón et al. 2005).

Como parte de las herramientas utilizadas para promover la cohesión y participación de las mujeres interesadas en formar parte de la IAP se creó un grupo de WhatsApp en dónde se comparten noticias del proyecto y se socializan distintas luchas, que tienen en común la FGE. Además de realizar reuniones mensuales para compartir experiencias y generar redes de apoyo entre víctimas de violencia institucional. Esto con la finalidad de que exista un compromiso e interés civil por el proyecto que promueva la permanencia de la atención en esta problemática por parte tanto del estado como de la población.

### *3.1.2 Herramientas de recolección de datos*

Al tratarse de una institución que trata temas jurídicos, confidenciales y por respeto a las víctimas, se consideró que un acercamiento etnográfico podría tener resultados contradictorios,

al facilitar la performatividad de las personas servidoras públicas frente a la investigadora e incomodar a las víctimas.

Es por ello que la recolección de los datos se da bajo dos métodos clásicos como lo son las encuestas y las entrevistas, dejando un poco de lado la observación participante.

### *3.1.2.1 Encuestas*

Las encuestas son una herramienta muy útil y versátil para la recolección de datos, por ello para esta investigación las aplicamos en dos universos de participación distintos, con dos metas investigativas muy diferentes.

Se inició con la publicación de la encuesta de percepción dirigida a mujeres, que han denunciado algún delito en la FGE de Q. Roo. Esta se publicó primero en formato digital, ya que, la FGE no había autorizado el acceso a las instalaciones durante el primer periodo de campo. Además de que este formato facilita y maximiza el alcance de la misma, pudiendo llegar a mujeres de todo el estado.

La segunda encuesta, estuvo enfocada en el personal de la FGE y tiene como objetivo conocer los conocimientos en materia de género de las personas servidoras públicas que atienden – de manera regular- a mujeres víctimas de distintos delitos. Fue la última herramienta en aplicarse, al requerir aprobación por parte del fiscal y participación de las personas servidoras públicas ubicadas en otras zonas del estado.

### *Encuestas de percepción a mujeres que han denunciado algún delito en Quintana Roo*

El cuestionario que se emplea para esta etapa es el propuesto por Smith y Freyd Institutional Betrayal Questionnaire Version 1 and 2 (2017). El cual ha sido utilizado en ambientes institucionales como el escolar o militar para la recolección de datos relacionados a las

experiencias de las mujeres con la respuesta institucional hacia sus las denuncias realizadas en casos de violencia sexual. Al estar enfocada esta investigación en el sistema de justicia directamente (sin otra institución intermediaria como sería la escuela o el ejército) y en el proceso de denuncia sin importar el delito, se implementaron modificaciones para la adecuación a este caso específico.

El levantamiento de estas encuestas se dio de manera aleatoria del 3 de junio de 2022 al 12 de marzo de 2023. Durante este periodo, se implementaron dos estrategias de recolección de datos. A través de la plataforma google forms durante todo el tiempo y de forma análoga en las instalaciones de la FGE en Chetumal del 8 al 25 de agosto.

Aunque se planteó la posibilidad de levantar encuestas en otras instancias como lo son Solidaridad y Cancún, al no contar con un presupuesto asignado o apoyo institucional no fue viable realizarlas de forma análoga más que en el sur del estado.

### *Cuestionario de conocimiento a personas servidoras públicas*

Con este cuestionario, se pretende reconocer los conocimientos adquiridos por las personas servidoras públicas. A través de capacitaciones impartidas por la FGE y otras instituciones que velan por el cumplimiento de la Ley del servicio profesional de carrera en la administración pública federal. Cuyo objetivo es contar con servidores y servidoras públicas capacitados en los temas que competen a sus labores institucionales.

Este cuestionario cuenta con nueve preguntas generales, que tienen por objetivo conocer a la persona servidora pública que está contestando la encuesta en los términos más básicos (identificación sexo-genérica, escolaridad, edad, religión y residencia) y aquellas enfocadas en conocer su relación con la institución (departamento, escolaridad y años laborando) 17 preguntas cerradas de nociones básicas de género enfocada en tres grandes temas: masculinidades, feminismo y sistema sexo género. Los cuales, de acuerdo a los datos proporcionados por la institución, las personas servidoras públicas ya han sido capacitadas y capacitados en estos. Se cierra el cuestionario con 5 preguntas abiertas que fueron diseñadas para conocer la fluidez que tienen policías, peritos psicológicos, fiscales y fiscales auxiliares en el uso de conceptos de género.

### *3.1.2.2 Entrevistas*

La entrevista es una de las técnicas base de la antropología y una forma de realizar un acercamiento a acontecimientos y actividades que no pueden ser presenciados por el investigador (Taylor y Bogdan, 1990). Debido a la delicadeza de la información que se trata durante una denuncia y por respeto al proceso experimentado por las víctimas, se considera que entrevistar es la mejor manera de acercarnos a esta realidad social.

Las entrevistas realizadas a personas servidoras públicas estuvieron enfocadas en aquellas que ocupan cargos de fiscales, fiscales auxiliares y peritos psicológicos, que más contacto tienen con mujeres, por la naturaleza de los delitos que atienden.

De acuerdo a los datos otorgados por la institución, la zona sur- Chetumal- cuenta con 51 personas entre titulares y policías de investigación que se encuentran en las áreas con mayor índice de mujeres víctimas. Con el objetivo de alcanzar a más del 50% del personal se realizaron 37 entrevistas, que representan el 72.5% del personal activo en la zona sur.

Las entrevistas tuvieron un enfoque semiestructurado con 9 preguntas las cuales se diseñaron con la carga laboral de las personas servidoras públicas en mente, por lo que se estipuló un rango de 30 minutos por entrevista.

### *3.1.3 Técnicas para el análisis de datos*

El análisis de datos se llevó a cabo con dos técnicas complementarias, se empleó el software científico ATLAS.ti para el análisis de los datos recabados a través de las encuestas y entrevistas realizadas. Una vez llevado a cabo ese análisis se empleó la matriz de marco lógico para representar, observar y definir el proyecto social con el cual se intervendrá dentro de la institución.

### *3.1.3.1 Atlas. ti*

Al procesar los datos se empleó el software para análisis de datos cualitativos Atlas. Ti. A partir del cual se realizó un análisis de contenidos que es una “técnica de investigación destinada a formular a partir de ciertos datos, inferencias reproducibles y válidas que pueden aplicarse a su contexto” (Varguillas, 2006, 74).

Este análisis es un proceso que cuenta con 4 momentos: 1) el primer contacto con los datos; donde se realiza una primera lectura de textos, o se tiene un primer acercamiento a la información previamente recabada como lo son fotografías, videos o audios de entrevistas, 2) La preparación de los documentos; se organiza e indexa la información dentro del programa, 3) Análisis; se realiza la codificación de los distintos materiales, se plantean redes de códigos, 4) Interpretación; una vez hecho el análisis se realiza la interpretación de los mismos en la redacción del texto que sintetiza la información recuperada (ídem).

Los códigos, “son ideas, conceptos o interpretaciones abreviadas de las citas” (Varguillas, 2006, 76). El análisis y codificación en ATLAS.TI implica seleccionar las partes del documento que responden a las características del código. La practicidad del software, radica en que de manera automática son indexados. Dentro de la categoría correspondiente.

Lo cual, permite la conformación de redes, así como su representación gráfica, que es óptima para el reconocimiento de patrones. De acuerdo a Varguillas, los datos no existen, sino son el resultado de la relación dialéctica entre información e investigador. Es por ello que, en este ejercicio de codificación de información y análisis, surgen los datos que nutrirán la investigación.

### *3.1.3.2 Estadística*

El análisis estadístico en esta investigación permite un “análisis descriptivo en forma cuantitativa de las características observadas en el fenómeno” ( Martínez, 2012. p.39), lo cual nos será de utilidad para conceptualizar la problemática de una forma cuantificable y medible. Además de ser un mapa en cuanto a diseño de estrategias dirigidas, a grupos etarios, puestos o

localidades. Además de poder observar los cambios a través del tiempo y ser una herramienta invaluable para la evaluación del proyecto de intervención social, al ser una fuente de información para la construcción de indicadores.

La encuesta a mujeres que han denunciado en Quintana Roo se analizará como una muestra aleatoria, al contarse con 153 respuestas, mientras que el cuestionario de conocimiento a personas servidoras públicas se considerará como una muestra significativa, al tratarse del total del personal en contacto directo con mujeres víctimas, lo que permitirá generar inferencias estadísticas para el resto de la institución.

### *3.1.4 Aplicación del conocimiento: Matriz de Marco Lógico*

“La matriz de marco lógico es una herramienta para estructurar, comunicar e integrar los elementos esenciales de un proyecto o programa” (Ortegón et al. 2005).

Es un proceso que comenzó con el análisis de las personas o grupos involucrados directamente o de forma indirecta. Posteriormente se realizó el análisis del problema, que será la base estructural del proyecto, por lo que una vez localizada la problemática se profundizó lo más posible para conocer de manera holística la situación y ser capaz de proponer soluciones considerando todos los aspectos del mismo. Para esto se utilizó un esquema de la problemática denominado árbol del problema, que fue una parte estructural de este proceso de análisis.

Una vez graficado el árbol de problemas, se transformó en un árbol de objetivos al cambiar todas las condiciones negativas a positivas, teniendo en mente que debían de ser viables de ejecutar para posicionarse como medios para lograr el objetivo. Hasta aquí se trató de un proceso analítico de la información recuperada en campo o de forma documental.

Una vez completado el ejercicio de análisis del problema y objetivos de cambio, se inició la parte de diseño del proyecto social. Primero se eligió una de las causas previamente detectadas para atacar la problemática. Esta selección se hizo teniendo en cuenta cual es la estrategia óptima en relación a las condiciones operantes del proyecto.

Una vez seleccionada esta estrategia, se construyó un nuevo árbol de objetivos, que es la estructura analítica del proyecto y a partir del cual se conforma el resumen narrativo de la matriz de marco lógico, la cual cuenta con indicadores que permitan medir el cambio generado a través de la implementación del proyecto. Para lograr esto se debe contar con medios de verificación de la información, que van a nutrir a los datos a los indicadores, para poder evaluar el impacto del proyecto. Por último se consideraron los factores que están fuera del control de la investigadora que pueden tener impactos negativos en la gestión del proyecto

## **3.2 Diagnóstico**

### *3.2.1. Contexto: las afectadas y la institución.*

Esta investigación se lleva a cabo en colaboración con la Fiscalía General del Estado de Quintana Roo (FGE) durante el periodo de mayo 2022 a diciembre de 2023. En este periodo se llevaron y llevarán actividades investigativas y de intervención, que permitan la disminución de la violencia institucional, a través del mejoramiento de las prácticas de atención a mujeres víctimas por parte de las personas servidoras públicas en puestos de fiscales, fiscales auxiliares y peritos.

Para poder construir este diagnóstico de la forma más completa y objetiva posible se consideró crucial abordar la problemática desde las dos perspectivas que la experimentan; la de la mujer que denuncia y la de la persona servidora pública. Ya que, en este escenario las dueñas del problema - las mujeres- no tienen la agencia necesaria para mitigarlo. Por ello, se consideró de suma importancia conocer también la postura y percepción de aquellas y aquellos con el poder de transformar estas prácticas violentas. Y tener dos frentes investigativos, el institucional y el civil.

Para acercarnos a la realidad institucional se realizaron visitas para observación in situ, además de encuestas y entrevistas a personas servidoras públicas que atienden de forma cotidiana a aquellas mujeres que denuncian. Mientras que, para conocer la percepción de las mujeres quintanarroenses, se llevaron a cabo encuestas, así como grupos focales a modo de círculos de contención en los que las miembros del grupo de investigación-acción participativa compartieron sus historias y dieron recomendaciones a aquellas que apenas inician su proceso de denuncia.

La FGE en Chetumal, instancia en la que se estuvo de manera presencial, está ubicada en la colonia Italia, en una zona tranquila de la ciudad, con la zona militar a unas cuadras y el

IMSS a un costado de sus oficinas, la FGE es un conjunto de edificios desde las áreas administrativas, hasta los espacios en donde se reciben víctimas y detenidos.

La entrada de la av. López Mateos es la que tiene un acceso directo al domo, o área de espera, donde las víctimas aguardan a que sea su turno, para pasar con alguno de los fiscales. La mesa de la entrada se encuentra vacía la mayor parte del tiempo, lo que dificulta a la población saber, hacia dónde o con quien dirigirse. Una vez enviados al edificio central de toma de denuncias, donde se encuentra Atención temprana, así como otras vice fiscalías, se les apunta en una lista y se les solicita esperar en el domo a que se les llame.

Sin forma de saber cuánto tiempo les tomará este proceso, las personas buscan un asiento en la sombra y se disponen a esperar. Los que no es su primera vez, saben que será largo. Cuando es su turno, la persona trabajadora social que se encuentra en el primer módulo sale del edificio y grita el nombre de la persona en turno. No siempre se escucha debido al tránsito de los alrededores y el espacio abierto.

Las fiscalías especializadas, tienen otros edificios. A un costado del principal están las pequeñas oficinas llenas de carpetas y mujeres trabajando incansablemente para poder avanzar entre el mar de expedientes.

Aunque este estudio no pretende excluir a víctimas de ningún delito, en un primer momento se planteó trabajar directamente con las personas servidoras públicas de las fiscalías especializadas en puestos de fiscales, fiscales auxiliares y peritos que mayor contacto tienen con mujeres, con el supuesto de que esto permitiría tener una mayor noción en cuanto al trato brindado a mujeres por la institución y a su vez mayor impacto. Sin embargo, al conocer más directamente el proceso de denuncia durante las entrevistas al personal de fiscalías especializadas, se consideró de suma importancia incluir al personal de Atención Temprana, ya que esta adscripción es quien tiene el primer contacto con las víctimas.

En la tabla entrevistas a personas servidoras públicas, que se presenta a continuación se puede observar las unidades participantes, así como el número y puesto de las personas servidoras públicas que fueron entrevistadas. Siendo mayoría la participación del personal de la fiscalía especializada en delitos sexuales y libre desarrollo de la personalidad.

<b>Tabla 3 Entrevistas a personas servidoras públicas de la FGEQROO</b>		
Unidad Administrativa	Perfil	Frecuencia
Fiscalía Especializada en Delitos Contra la Mujer	Fiscal	3
	Auxiliar	4
	Perito	4
Fiscalía Especializada en Delitos Sexuales	Fiscal	4
	Auxiliar	4
	Perito	4
Fiscalía Especializada en Homicidios	Fiscal	1
Fiscalía Especializada en Femicidios	Fiscal	1
Unidad de Atención Temprana	Fiscal	5

Tabla 3: realización propia con datos de campo

Por otro lado, se tuvo la participación de 147 personas servidoras públicas, en el cuestionario de conocimiento, cuyas respuestas se concentraron en Cancún y Chetumal con el 43.5% y el 42.2% respectivamente. Mientras que se contó con la participación de todas las fiscalías especializadas, se solicitó al Departamento de Desarrollo Institucional a través de la Dirección de Igualdad Sustantiva se agregarán personas del área de Atención Temprana, ya que estas son en su mayoría la primera impresión que se lleva la víctima del sistema de justicia quintanarroense.

Por lo que se contó con la participación de 66 personas servidoras públicas de áreas no especializadas, tal y como se puede observar en la tabla 2. De estas el 80.3% son fiscales o fiscales auxiliares, 17% son peritos y 2.7% son policías.

<b>Tabla 4 Participación en el cuestionario de conocimiento por área</b>		
Departamento	Perfil	No. de Respuestas
Fiscalía Especializada en trata de personas	Fiscal	1
Fiscalía Especializada en homicidios	Fiscal	5
Fiscalía Especializada para niñas, niños y adolescentes	Fiscal	9
Centro de justicia para las mujeres	Perito	11
Fiscalía Especializada en delitos de desaparición forzada de personas y desaparición cometida por particulares	Policía	2
	Fiscal	5
Atención temprana	Fiscal	23
Otra.	Policía	2
	Fiscal	41
Fiscalía Especializada en delitos contra la mujer y por razones de género	Fiscal	32
	Perito	12
Fiscalía Especializada en delitos contra la libertad sexual y el libre desarrollo de la personalidad	Perito	2
	Fiscal	2

Tabla 4: realización propia con datos de campo

De acuerdo con los datos demográficos recuperados a través del cuestionario de conocimiento a personas servidoras públicas, se trata de una población en su mayoría católica 61.6%, mujeres (63.9%) que se encuentran en sus treintas (45.7%). 41.4% de las personas participantes tienen más de 10 años en sus respectivos puestos mientras que sólo 5.4% tiene menos de un año en la institución. 65.1% están licenciados, 30.8% tiene un posgrado y solamente el 4.1% cuenta con educación media superior.

Así mismo, se recuperaron los datos de la población meta: las mujeres quintanarroenses que han denunciado algún delito en la FGE. De acuerdo con los datos levantados a través de la encuesta realizada, aunque se pueden observar respuestas de todos los grupos etarios (de 18 a 65+), los datos se concentran en aquellas que se encuentran entre los 25 y 34 años de edad (45.5%). Lo cual responde más hacia ¿qué mujeres están denunciando? y no, hacia qué mujeres han sido o son víctimas de algún delito.

Esta encuesta tuvo dos presentaciones, análoga, la cual se realizó de manera presencial en las instalaciones de la FGE en Chetumal y digital, esto con la intención de que mujeres de todo el estado pudieran participar de la misma. Como resultado se obtuvo que 38.6% de las encuestadas, corresponden a las zonas centro y norte del estado, ya que una mayoría de las participantes (61.4%) denunció en la FGE con sede en Chetumal. En cuanto a la temporalidad en la que se llevaron a cabo estas denuncias, se obtuvo que el 74% se realizaron de 2019 a 2022, por lo que se puede argumentar que la mayoría de las historias presentadas y opiniones expuestas por aquellas que respondieron esta encuesta son recientes.

A continuación, se sintetizan estos datos, brindando una relación entre temporalidad, localidad y número de denuncias.

<b>Tabla 5 Mujeres encuestadas; ZONA NORTE. DATOS demográficos</b>					
Periodo	f	Lugar donde se presentó la denuncia	f	Grupo etario	F
2011 - 2016	3	Benito Juárez - Cancún	27	18 - 24	1
				25 - 29	2
2016 - 2018	1			40-44	1
2019 - 2021	16			18 - 24	1
				25 - 29	3
				30-34	6
				35- 39	2
				40- 44	2
				45 - 49	1
				60-64	1
2022	8			18 - 24	1
				30 -34	3
		35 - 39	1		
		40 -44	1		
		55-59	1		

Realización propia a partir de los datos recolectados en campo

**Tabla 6 Mujeres encuestadas; ZONA CENTRO. DATOS demográficos**

Periodo	f	Lugar donde se presentó la denuncia	f	Grupo etario	F
2019- 2021	2	Felipe Carrillo Puerto	2	18-24	1
				45-49	1
2022	3	José María Morelos	3	30-34	3
2011 - 2016	1	Solidaridad	7	40- 44	1
2016 - 2018	1			35-39	1
2019 - 2021	2			25-29	1
				45 - 49	1
2022	3			18-24	1
				40-44	2

Realización propia a partir de los datos recolectados en campo

**Tabla 7 Mujeres encuestadas; ZONA SUR. DATOS demográficos**

Periodo	f	Lugar donde se presentó la denuncia	f	Grupo etario	F
2011 - 2016	11	Othón P. Blanco	62	30-34	3
				35 - 39	5
				40- 44	2
				45 - 49	1
2016 - 2018	9			18 - 24	1
				25 - 29	3
				30-34	2
				35 - 39	1
2019- 2021	24			45 - 49	2
				18 - 24	1
				25 - 29	5
				30-34	9
				40- 44	3
				45 - 49	3
2022	18			60-64	2
				65+	1
		18 - 24	3		
		25 - 29	5		
		30-34	1		
		35 - 39	2		
		40- 44	3		
		45 - 49	1		
50 - 54	1				
60-64	1				
65+	1				

Realización propia a partir de los datos recolectados en campo

### *3.2. 2. La problemática: magnitud y alcances*

La problemática que se pretende analizar son las prácticas de atención violentas por parte de personas servidoras públicas en funciones de fiscales, fiscales auxiliares y peritos a mujeres que denuncian algún delito en la FGE de Q. Roo.

Para llevar a cabo el diagnóstico de esta problemática se diseñaron herramientas que permiten la recolección de datos, de distintos espacios y fuentes que en conjunto construyen un panorama de la institución con relación al servicio otorgado a las mujeres a la hora de denunciar.

Para acercarnos a esta realidad y conocer la opinión de las quintanarroenses sobre el trato recibido, se realizó una encuesta de percepción, así como grupos focales con mujeres que han denunciado o actualmente llevan un proceso en la FGE.

En el ámbito institucional, se consideró prioritario conocer las nociones imaginarias de las personas servidoras públicas con relación a las mujeres que denuncian, así como sus conocimientos en materia de género. Para lo que se emplearon dos herramientas, las entrevistas a profundidad para la recolección de datos cualitativos y el cuestionario de conocimiento, para una evaluación cuantitativa.

La encuesta que se le realizó a mujeres que han denunciado, cuenta con dos partes el cuestionario de traición institucional, y preguntas abiertas, en donde las mujeres pudieron expresarse y contar su experiencia, así como hacerle recomendaciones a la institución. De acuerdo al cuestionario solamente un 2.5% de las encuestadas respondió haber vivido la experiencia de denunciar en la FGE de Q. Roo sin sentirse traicionadas de alguna manera por la institución.

Al realizar el análisis del cuestionario de traición institucional, se obtuvo como resultado que la mayoría de las mujeres que han denunciado en la FGE y respondieron la encuesta, contestaron afirmativamente a haber sido tratadas con prácticas revictimizantes por

lo menos una vez durante el proceso de denuncia. En la tabla 4 se pueden observar las medidas de tendencia central que sustentan este argumento.

<b>Tabla 8 Nivel de traición institucional</b>	
Moda	8
Media	7.6
Mediana	8

Tabla8: realización propia a partir de datos de campo

### **Gráfica 1 Nivel de traición institucional experimentado por mujeres participantes**

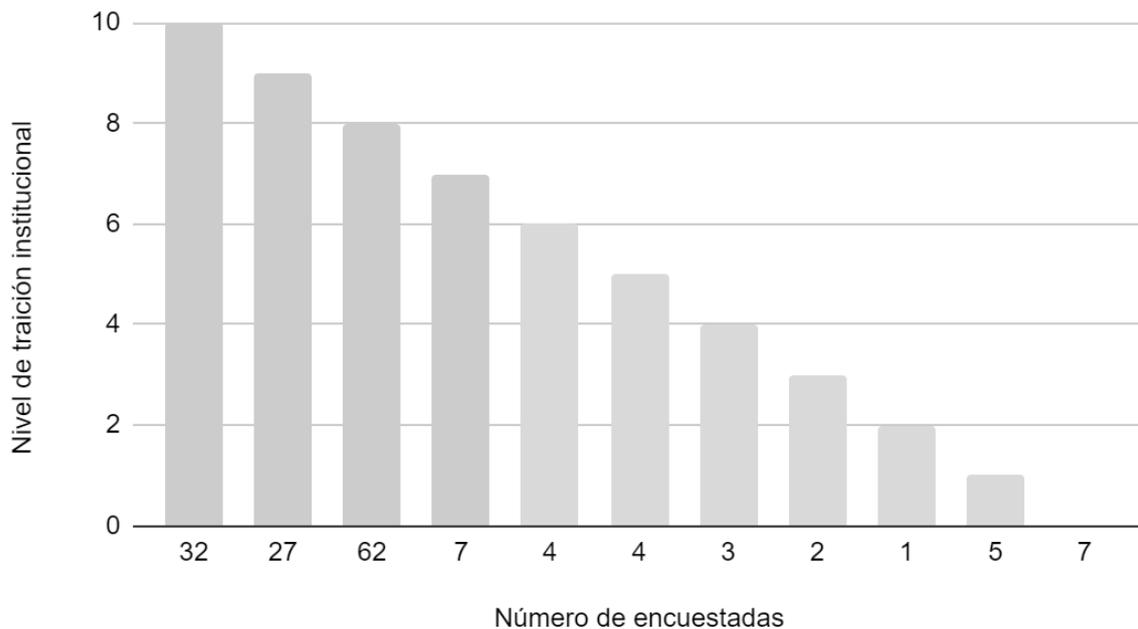


Gráfico 1 realizado con los datos obtenidos a través de la encuesta a mujeres

Como se muestra en gráfico 1, el nivel de traición institucional promedio experimentado por las mujeres encuestadas es de 7.6, lo que se considera como medio alto, al ser una escala de 10. Tomando el cero como nula y diez como muy alta.

Por otro lado, tenemos que la ponderación promedio otorgada a la institución por las usuarias en la encuesta es de 3.6. Considerando 1 como muy mala y 10 como excelente. Estos

números funcionan como indicador de la calidad del servicio. El cual de acuerdo con los resultados es deficiente.

Dentro de las indagaciones que se realizaron, se pudieron reconocer algunas prácticas revictimizantes en el trato a las mujeres tales como condescendencia e intimidación, siendo el hacer a la víctima repetirse, la de mayor frecuencia (gráfico 2).

### **Gráfica 2 Prácticas revictimizantes por parte de personas servidoras públicas de la FGEQROO**

Durante la entrevista la persona servidora pública...

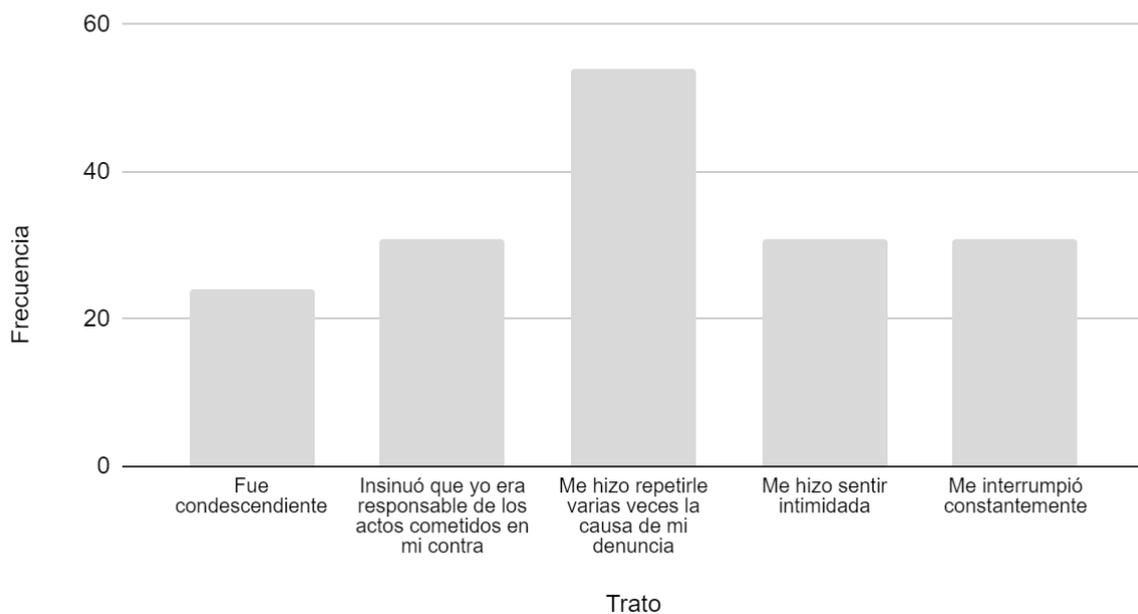


Gráfico 2: Elaboración propia con datos levantados en campo

Para llevar a cabo el análisis de las vivencias de las mujeres que han denunciado de una forma objetiva y sin sesgos, se empleó el software de análisis de datos ATLAS. ti en su función de codificación por IA, la cual a través de la minería de los datos reconoció que el común denominador en las experiencias de las quintanarroenses a la hora de denunciar es el malestar emocional y la percepción de problemas en el sistema judicial, estas categorías están compuestas por una variedad de sentimientos y características respectivamente. En las siguientes tablas se puede observar cómo está construida cada categoría.

El malestar emocional reconocido en las respuestas de las mujeres denunciantes es multifactorial, se compone por emociones, percepciones y acciones directas, tal como la

desatención médica o la desorganización de la institución. Por otro lado, en la categoría de Problemas de justicia las usuarias reconocen problemáticas sistémicas, vinculadas a la práctica de las funciones de las y los trabajadores de la institución.

**Tabla 9** Lista de códigos generada por IA a través de minería de texto en ATLAS. Ti MALESTAR EMOCIONAL

CATEGORÍA	CÓDIGO
Malestar emocional	Decepción
	Desatención médica
	Desconfianza
	Descontento
	Desesperación
	Desesperanza
	Desilusión
	Desmotivación
	Desorganización
	Empatía
	Enojo
	Falta de comunicación
	Falta de explicación
	Falta de información
	Frustración
	Impotencia
	Incomodidad
	Incompetencia
	Indiferencia
	Indignación
	Insatisfacción
	Mala atención
	Miedo
Traición	
Tristeza	
Vergüenza	

Tabla 9: elaboración propia a partir de ATLAS. Ti

**Tabla 10** *Lista de códigos generada por IA a través de minería de texto en ATLAS. Ti PROBLEMAS DE JUSTICIA*

CATEGORÍA	CÓDIGO
Problemas en el sistema judicial / Problemas de justicia	Descontento con el sistema judicial
	Falta de ética
	Falta de protección
	Impunidad
	Incompetencia policial
	Inefectividad policial
	Ineficacia
	Ineptitud profesional
	Injusticia
	Maltrato institucional
	Negación de derechos
	Negligencia
	Victimización
	Violación de DDHH
	Violencia
	Violencia de género
Violencia física	
Violencia psicológica	

Tabla 10: elaboración propia a partir de ATLAS. Ti

Sin embargo, frustración e injusticia son la combinación específica más recurrente. Gracias a la codificación con IA se generaron estas categorías partiendo únicamente de los datos y el análisis de estos. Por lo que se puede argumentar una objetividad en el procesamiento de estos, lo que permite una observación imparcial del fenómeno. Es a partir de estos resultados, que se considera de suma importancia intervenir en esta realidad, para generar los cambios que permitan el mejoramiento de las prácticas.

Para esto, se está trabajando desde una perspectiva de investigación participativa, por lo que se les preguntó a las mujeres que recomendación le harían a la institución para mejorar su servicio, Entre las que resaltan la capacitación y sensibilización en temas de género.

“Más Capacitación relacionadas con la sensibilización, hacer test a su personal que no son misóginos, machistas, etc., para que realmente proporcionen asesoría adecuadas a las Víctimas” (encuesta).

Para complementar y contextualizar estos datos se tienen los resultados del cuestionario de conocimiento a fiscales, peritos y policías, así como el análisis de las entrevistas a profundidad realizadas a personas servidoras públicas en puestos de fiscales, fiscales auxiliares y peritos para conocer su perspectiva de esta problemática.

Al igual que la encuesta para mujeres, el cuestionario para personas servidoras públicas, cuenta con dos partes, las preguntas cerradas para generar una ponderación cuantitativa y las preguntas abiertas, para un análisis cualitativo.

El puntaje promedio en este cuestionario es de 5.8. Sin embargo, se tiene que existe un grupo con una calificación de 10, el cual corresponde a mujeres de entre 30 y 39 años con posgrado, que trabajan en el centro de justicia para mujeres o en la Fiscalía Especializada en género de la ciudad de Cancún en puestos de perito.

Mientras que la fracción con menor puntaje (de 3.1 - 4.3) es mucho más variada, cuenta con 50% hombres y 50% mujeres, la mayoría con educación a nivel licenciatura. La edad tampoco parece ser un factor determinante, ya que existe una gran variedad entre los grupos etarios desde personas de 25 a 59 años, en cuanto a la localidad en la que radican, se dividen entre Cancún, y Chetumal, pero también se incluyen personas de la zona centro (Tulum, Felipe y bacalar). El departamento de desempeño puede ayudar a delimitar mejor el área de acción, ya que la mayoría de estos puntajes se dan dentro de la categoría del área de atención temprana, sin embargo, no se puede obviar que existen personas con bajísimos puntajes tanto en el centro de justicia para mujeres como en la fiscalía especializada. La mayoría en puestos de fiscales.

A continuación, se presenta la tabla 6 en la que se exponen los promedios por categoría y grupo. Esto con la intención de poder identificar el mejor grupo o categoría para intervenir.

**Tabla 11 Promedios aritméticos**

*Promedio general: 5.8*

Sexo	$\bar{X}$	Edad	$\bar{X}$	Localidad	$\bar{X}$	Departamento	$\bar{X}$	Puesto	$\bar{X}$	Tiempo en la institución	$\bar{X}$	Escolaridad	$\bar{X}$	Religión	$\bar{X}$
Hombre	5,6	18-24	5,3	Bacalar	4,2	F.E. para niñas, niños y adolescentes	6,2	Fiscal	5,6	> 1	5,2	Bachillerato	5,6	Católico	5,8
Mujer	5,9	25 - 29	5,6	Benito Juárez - Cancún	6,1	Centro de justicia para las mujeres	7,8	Perito	7	1 / 3	6,7	Licenciatura	5,8	Protestante / Cristiano Evangélico	6,1
		30-34	5,8	Cozumel	6,8	F.E. en delitos contra la mujer y por razones de género	6	Policía	6	3 / 5	5,6	Posgrado	6	Si, otra	6,4
		35 - 39	6,5	Felipe Carrillo Puerto	5,6	F. E. en delitos en contra de la libertad sexual y el libre desarrollo de la personalidad	6			5 / 7	5,6			creyente	5,7
		40-44	5	Isla Mujeres	5,6	F.E en delitos de trata de personas	6,2			7 / 10	5,9			No	6
		45 - 49	5,7	José María Morelos	s/d	F.E en delitos de desaparición forzada de personas y desaparición cometida por particulares	5,7			10+	5,5				
		50 - 54	5,8	Lázaro Cárdenas	s/d	F. E. en homicidios	5,8			20+	5,8				
		55 - 59	5,5	Othón P. Blanco	5,7	Atención temprana	5,1								
		60 - 64	6,8	Puerto Morelos	s/d	Otra...	5,4								
		65+	s/d	Solidaridad	6,4										
				Tulum	5,3										

Tabla 11: promedios aritméticos, realización personal con datos de campo

F.E.= Fiscalía Especializada

Durante el análisis preliminar de los datos de la segunda parte de la encuesta; las preguntas abiertas, se encontraron respuestas iguales, por lo que se modificó la estrategia y se realizó un análisis a través del programa *ithenticate*, el cual sirve para reconocer el plagio.

De acuerdo con este informe se reconoció que 39% de las personas servidoras públicas que respondieron la encuesta, copiaron y pegaron la información de distintas páginas de internet. Las tres más utilizadas fueron

<https://issuu.com>, <https://campusgenero.inmujeres.gob.mx/glosario> y <https://www.gob.mx/conavim/articulos>. Una vez identificadas las páginas con mayor afluencia se pudieron comparar los textos originales con las respuestas, por lo que se reconoció que el porcentaje de personas que utilizó recursos de internet modificados en mayor o menor medida asciende al 50%.

De la mitad que respondió con sus propias palabras, el 73.2% no tiene una idea clara, de lo que es la perspectiva de género, 80% cree que el patriarcado se trata de una organización familiar, 33% confunde sexo y género y 46% no puede nombrar todas las siglas del colectivo LGBTIQ+.

Según los datos proporcionados por la FGE, durante 2020 y 2021 se impartieron 24 cursos en materia de género a los que asistieron 986 personas servidoras públicas de la FGE de Q. Roo. Sin embargo, estas capacitaciones tienen como enfoque único a las personas servidoras públicas de las fiscalías especializadas, lo que genera un padrón de trabajadores no capacitados en los mínimos indispensables para un trato con perspectiva de género en el resto de las áreas.

Aunado a esto, el análisis de los resultados de los datos recogidos en campo revela que las capacitaciones no están siendo eficaces, ya que, de acuerdo a la experiencia de las usuarias, existen prácticas revictimizantes, además de una falta del manejo de conceptos básicos que permitan una atención libre de violencia de género.

Para comprender más profundamente la realidad institucional y para especular en por qué no están siendo eficaces estos talleres y cursos se realizaron entrevistas a profundidad, en las que para su análisis y sistematización se empleó una codificación desde la teoría, en dónde la revisión del marco teórico permitió reconocer los indicadores y observables de mayor

relevancia en el estudio de la violencia institucional. Se reconocieron los siguientes factores como causales de un bajo aprovechamiento de las capacitaciones:

a) *Las capacitaciones son asignadas al personal sin considerar sus horarios laborales y personales*

“a veces te ponen el horario en el que te tienes que quitar o tienes que quedarte más horas extras” (Entrevista)

“nos ponen las capacitaciones en horarios laborales, obviamente o estamos allá (en la capacitación) o estamos atendiendo, a veces pasan 3 días y yo voy al fin del curso” (Entrevista)

“A veces nos ponen ¡ah tienes curso!, pero nos ponen en la hora de tu trabajo y no es como que te digas ah tienes curso y hoy no vas a atender ¿no? entonces como que te... eso no sé si no lo han medido también los por parte de formación profesional, porque nos ponen muchos cursos, por ejemplo hoy los que están en la tarde, hay curso en la tarde, si ya tienes citada a la gente o vas al curso o pones atención a la gente ¿no? entonces como que eso debe también como que ponderar ¿no?, y también hay una carga de trabajo pues bueno ya tenías previsto tal cosa, pues que te digan, cada 6 meses va a haber tal curso ¿no? siempre, siempre para ellos cumplir por sus cursos porque formación profesional supongo que deben tener una carga de cuántos cursos tienen que dar y no les importa y te manda” (Entrevista)

Esto genera asistencia intermitente, ausentismo, baja participación y poco interés por parte de las personas servidoras públicas a recibir capacitaciones, ya que lo consideran como un esfuerzo mayor, para realizar un trabajo de por sí extenuante.

b) *La rotación constante de personal*

“R: ¿Cuánto tiempo tienes trabajando aquí en la fiscalía?

E3: En la fiscalía cuatro años en esta área un año un año y medio

R: ¿Te han capacitado en temas de género y de derechos humanos?

E3: género no, derechos humanos sí [..)

E3: yo siento que pues por parte de la institución como tal, al menos al momento de hacer los cambios de área a otra área, los cambios de la suscripción si considero necesario que den un curso previo o algo” (Entrevista)

Tal y como se ejemplifica en este fragmento de entrevista, el enfocar las capacitaciones a las fiscalías especializadas se conjunta con la rotación del personal y tiene como resultado personas no capacitadas en áreas de especialidad.

c) *Esteriotipos de género y nociones imaginarias.*

“Las víctimas pueden cambiar sus conductas, pero a los 4 meses ya regresaron, la mayoría de las mujeres son así, no asumen una responsabilidad, si ya no quiero ser violentada, ¿qué tengo que hacer? pon límites también” (Entrevista).

“La violencia familiar es por decisión” (Entrevista)

“Soportar voluntariamente la violencia familiar” (Entrevista)

“Las desapariciones de mujeres menores de edad son por que se van con el novio, aparecen 3 meses después embarazadas” (Entrevista)

Después de un análisis profundo a las entrevistas realizadas a personas servidoras públicas, en cargos de fiscales, fiscales auxiliares y peritos en la en la FGE de Q. Roo en la instancia correspondiente a la zona sur. Se reconoció que sus discursos están marcados por nociones imaginarias estereotipadas del género, ya que al no tener clara su condicionante estructural, consideran como ajenos los casos con los que de forma cotidiana conviven, lo cual desensibiliza al personal y contribuye a prácticas y actitudes revictimizantes. Por lo anterior podemos argumentar que la violencia institucional que viven las mujeres de Q. Roo en la FGE es por razones de género.

Sin embargo, esa no es la realidad de todo el personal, durante las entrevistas se reconoció el arduo trabajo y la gran devoción y dedicación que fiscales, fiscales auxiliares y peritos ponen a su trabajo con las víctimas. Pese a que las condiciones en las que laboran no son las óptimas para un desarrollo integral, como ya se ha mencionado la sobrecarga laboral tiene un gran impacto en el desempeño de las personas servidoras públicas, no solo en su trato

al público, sino, incluso en su salud tanto física como mental. Servicio con el que no se cuenta por parte de la institución

“sí hemos platicado mucho el impacto emocional que nos causa la carga emocional con la que nos llevamos este en los casos porque no puede decir no o sea no me va a pegar claro que te pega te impacta te te afecta a veces hasta lo sueñas hasta los lloras y no te puedes desahogar entonces lamentablemente es algo que pues no la institución no no le no nos ha buscado en pues como vaciarnos no emocionalmente” (Entrevista)

Existe otra constante en los discursos recuperados a través de las entrevistas que se considera de importancia para mejorar la relación entre sociedad e institución. De acuerdo con las personas servidoras públicas, la sociedad quintanarroense no tiene claro ¿Cuáles son las funciones de la FGE?, ¿Qué constituye un delito?, ¿Cómo funciona el nuevo sistema de justicia? y ¿Cuáles son sus objetivos?

“Hay mucha desinformación, creo que habría que trabajar mucho en el tema de concientizar a las personas sobre el sistema que tenemos actualmente. el sistema se creó para despresurizar las cárceles o sea lo que nos lo que menos busca el sistema es que haya personas este encerradas, no y si no me ameritan que estén en la cárcel y pues que no estén ahí, por eso incluso el código te te maneja distintas soluciones alternas eh soluciones y puede ser en procedimientos abreviados o suspendidos suspensión de por condicional del proceso entonces, mucha gente a veces dice está lo dijo tal persona no sé qué pero no no es tan fácil como la gente cree o sea nosotros tenemos que integrar la carpeta investigación y muchas veces en redes sociales se maneja una información totalmente errónea”(Entrevista)

### *3.2.3 Causas y efectos de las prácticas violentas en la atención a mujeres*

Estas prácticas violentas tienen su raíz en distintos factores que funcionan como causalidad y sostén de las mismas. Entre las que figuran: la sobre saturación laboral experimentada por personas servidoras públicas y las nociones imaginarias estereotipadas del personal.

### 3.2.3.1 Causas

#### *Sobrecarga laboral*

“pues a veces si trabajamos 8 hrs cuando se puede, pero si tenemos audiencias pues tenemos que ir a comer tenemos que estar en la audiencia, si tenemos que sacar algo que urja por el tipo de delito, por la situación, se trabajan más de 8 hrs hasta que salga, y pues si tenemos un horario de entrada a veces no de salida [...] nosotros salimos a las 10 de la noche, sin embargo, tenemos guardias semanales donde alla afuera se quedan pegados los números telefónicos en dónde hablan y dicen lo que quieren denunciar y de aqui unos 15- 20 minutos que llegamos se les da la atención

R: ¿Estas llamadas te pueden hablar cuando sea o tienen un horario ? ¿te turnan?

E1: Si somos dos nos turnamos, pero a la hora que sea, somos 24 hrs

R: Y eso me imagino que también tiene repercusiones en tu vida personal

E1: Pues es cansancio más que nada por que una semana estamos super pendientes y a la siguiente semana hay que trabajar normal, así que es cansancio más que nada”  
(Entrevista).

De acuerdo con lo expresado por las personas servidoras públicas, una de las mayores problemáticas a las que se enfrentan como miembros de la institución, es a la falta de recursos humanos, lo cual genera una sobrecarga laboral para aquellas personas que trabajan en la FGE. De acuerdo con los datos oficiales publicados en el plan de persecución penal estratégica 2021, la carga promedio es de 245 carpetas por fiscal al año. Esta falta de personal y su consecuente exceso de trabajo la viven y experimentan todos y todas, sin embargo, no se significa de la misma manera.

“Las 24 horas estamos pendientes ¿no? En nuestro caso de peritos, o sea, yo tengo una semana completa de guardia después de las 10:00 de la noche lo que caiga me acuerdo

ni duermo, nada más estoy esperando o sea no duerme uno y el fin de semana menos, o sea, no puedes planear ¿no? porque dices tengo guardia en mi caso si voy a Bacalar, ya no no sé no no puedo ir porque no tengo señal y si pasa algo si me hablan eh no tengo señal entonces ya no hicimos nada”(Entrevista).

Mientras que en su totalidad se reconoce la falta de personal y la gran cantidad de trabajo, la normalización de estas dinámicas, no permite que se socialice una postura contra la explotación laboral que se experimenta dentro de la institución.

Esta realidad repercute en la atención sensibilizada, humana y empática a las mujeres víctimas, al igual que en la participación en capacitaciones, cursos y talleres. Ya que estas primero se programan y luego se notifica a las personas servidoras públicas, en lugar de considerar sus tiempos, tanto laborales como personales.

“mis compañeras este de que son un poco más cómo pues a continuar continuar , no se detienen y es continuar porque no quisiera decir como que ya perdieron ese tacto pero sí” (Entrevista).

“Que sean (las capacitaciones) en nuestro horario de trabajo, pero que se nos el tiempo, aunque sea media hora, 20 min. Pero que le dediques a eso, que este bloqueado el tiempo, para que yo le pueda poner atención a la capacitación y absorba un 80% y un no un 30-20% como ahora, estar haciendo, estar medio escuchando y atendiendo mil cosas también” (Entrevista)

### *Nociones imaginarias estereotipadas*

Por otro lado se tienen las nociones imaginarias de las personas servidoras públicas responden al status quo del sistema patriarcal, que posiciona a las mujeres en desventaja política, social y en este caso institucional.

“Las mujeres temen o sea son muy sumisas ¿sí? Hay mucho ese factor de que como le comenté anteriormente ¿qué hago sin mi marido? ¿no? ¿qué hago con mis hijos? No sé trabajar, no sé hacer otra cosa más que recibir el dinero de mi marido. O si hago no sé,

o sea algo para vender pero a mis hijos quién los va a atender a esos niños pequeños y la mujer siempre o sea, no no busca cómo cómo solventarse por sí sola”(Entrevista).

El arraigo de este imaginario es una barrera para el conocimiento impartido desde las capacitaciones, ya que se perciben como una pérdida de identidad o una crítica personal, más que una reflexión en colectivo. Además reconocer la estructuralidad de las violencias patriarcales sería reconocer su potencialidad de víctima, y ellas mejor que nadie conocen como trata el sistema de justicia a las mujeres víctimas. Por lo que evitarán a través de la negación y el rechazo a las capacitaciones significarse como una.

### *3.2.3.2 Efectos*

Esto se traduce en una ejecución de sus labores sin perspectiva de género y con sus propios estereotipos improntados en sus prácticas, las cuales en consecuencia son violentas y revictimizantes.

“Siento que minimizaron los hechos violencia y las amenazas además de que me pedían testigos a pesar de existir una boletín del llamado al 911”(Encuesta).

“Cada vez que yo iba a la Fiscalía le avisaban a mi agresor directamente de la Fiscalía e incluso burlescamente dicho agresor me mandó audios del Fiscal hablando con el abogado del imputado y diciendo que "iban a manejarlo como que yo estaba loca y que me iban a atorar mi carpeta o no dejarla avanzar pero que requerían de un apoyo de dinero"(encuesta).

“Fui golpeada dentro de mi domicilio por expareja de mi hija y cuando GAVI me traslado a Fiscalía el ministerio público [REDACTED] me trató de loca que yo dejara mi circo me dijo no le puedo tomar su declaración es más no tengo tiempo me contestó y yo iba muy desconcentrada pues los golpes fueron fuertes en mi cabeza no me mandaron a médico legista” (encuesta).

### *3.2.4. Recomendaciones*

Se plantea la reforma de cuatro áreas para el mejoramiento de la experiencia femenina, de denunciar en la FGE de Q. Roo.

- Mejoramiento de las instalaciones: de acuerdo con lo expresado por las personas servidoras públicas de la fiscalía especializada en delitos sexuales, es necesario un espacio enfocado en la atención a infancias, en dónde se cuente con los inmuebles y materiales necesarios para llevar a cabo una entrevista a un menor.

Por otro lado, se sugieren cambios mínimos pero sustanciales en las instalaciones para que las personas que denuncian se sientan más seguras y cómodas durante el proceso. Para esto se considera que la información es muy importante, por lo que se propone colocar mapas de sitio a la entrada de la institución junto con infografías que de manera breve expongan el proceso que deben seguir, aunado se recomienda la adopción de algún mecanismo tecnológico para el anuncio de turno. Ya sea una pantalla con la secuencia, al estilo de los bancos, un micrófono o altavoz que maximice el sonido o alguna otra clase de mecanismo que permita una mayor sensación de control durante el proceso.

- Cambio de enfoque para capacitaciones y talleres: se recomienda llevar a cabo un proceso de sensibilización del personal de Atención Temprana, ya que son ellas y ellos, los primeros que tienen contacto con las víctimas y en consecuencia mayor daño pueden causar con sus discursos. Por ello se propone que se haga un primer esfuerzo en deconstruir las nociones imaginarias que funcionan como barrera para la adquisición de nuevos saberes. Para que así, las capacitaciones impartidas por la FGE y otras instancias sean eficaces y puedan generar una reflexión y transformación de las prácticas.
- Regulación de la carga laboral: se considera prioritario ofrecer a todas las personas servidoras públicas en puestos de fiscales, fiscales auxiliares y peritos, que trabajan en áreas en dónde los delitos son en su mayoría violentos, un servicio de salud mental a forma de espacios en los que puedan tener contención y catarsis. Se proponen talleres como una opción para dotar al personal de las habilidades necesarias para regular sus emociones de forma cotidiana.

- Mejoras significativas en la comunicación social: es necesario que la institución cree un vínculo con la sociedad para que se transforme en un espacio en el que las personas se sienten seguras y puedan confiar. Para esto se necesita que la población conozca el trabajo que se lleva a cabo en la institución, así como el nuevo sistema de justicia. Se pueden usar herramientas digitales como las redes sociales o los sistemas de información masiva como la radio y la televisión. Se sugiere una metodología de storytelling para llegar a la audiencia y generar una impronta que permita la interiorización de la información

## **Capítulo 4: Proyecto para erradicar la violencia institucional**

Durante este capítulo, se presentan las propuestas de proyectos aplicados para la mitigación de la violencia institucional en la entidad, uno enfocado en la institución y el otro en las usuarias. Así como las conclusiones de este trabajo de investigación.

### **4.1 Proyectos de cambio social**

Se recuperan dos de las recomendaciones; Cambio de enfoque para capacitaciones y talleres y Mejoras significativas en la comunicación social. Se realiza un enfoque particular en estas ya que se considera tanto para la transformación de los espacios como para liberación de carga laboral, no se cuenta con la injerencia suficiente para promover el cambio estructural requerido.

#### *4.1.1 Deconstruyendo prejuicios: taller de sensibilización, imaginario y género*

##### *Resumen*

El presente proyecto pretende mitigar la violencia institucional a mujeres por razones de género durante el proceso de denuncia por parte de las personas servidoras públicas, en puestos de fiscal, fiscal auxiliar y trabajador social. Algunas causas de esta problemática se

relacionan con los estereotipos de género presentes en los imaginarios de las personas servidoras públicas, el androcentrismo jurídico, las nociones aceptadas de lo que es violencia, así como las características culturales que minimizan las experiencias de las mujeres y ponen en duda la credibilidad de sus reclamos.

A través de un taller para fiscales, fiscales auxiliares y trabajadores sociales, se sensibilizará sobre la importancia de las capacitaciones impartidas por la FGE en temas de género. Para así promover el actuar institucional bajo perspectiva de género. El proyecto contempla dos etapas: la primera de tipo piloto, en la que se llevará a cabo un primer taller al personal de Chetumal, Quintana Roo. La segunda etapa contempla la adaptación y rectificación del proyecto, para que pueda ser replicado, con el personal de Cancún y Solidaridad.

<b>Tabla 12 Descripción de tipo de beneficiario. Taller</b>		
Tipo	Descripción	Cantidad
Directos: Personal de la FGE de Q. Roo	Personas servidoras públicas de las fiscalías especializadas en puestos de fiscal, fiscal auxiliar y perito psicológico	85% de la plantilla de Atención Temprana sede Chetumal (+/- 15 fiscales)
Indirectos: Mujeres en el Estado de Quintana Roo	Mujeres víctimas de algún delito que denuncien en la FGE de Q. Roo	150 mujeres de la comunidad

Tabla 12: Elaboración propia bajo los lineamientos de la CEPAL

### *Diagnóstico o justificación*

De acuerdo con la encuesta virtual sobre experiencias discriminatorias (ENVISED 2021) realizada por la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo (CDHEQROO). La discriminación hacia las mujeres por razones de género en el ámbito institucional es una problemática que atañe al 25% de población femenina que ha utilizado los servicios de la FGE de Q.Roo (ENVISED 2021).

Según la LGAMVLV, la discriminación por razón de género se considera por parte de personas servidoras públicas se considera violencia institucional. Estas prácticas violentas generan atención poco humanitaria, revictimización, procesos lentos, carpetas mal integradas y por supuesto desconfianza en la institución. Lo anterior en gran medida por la falta de perspectiva y conciencia de género de las personas servidoras públicas que trabajan en la FGE de Q. Roo en puestos de Fiscal, fiscal auxiliar y trabajador social. Las causas de estas prácticas violentas están sostenidas en la falta de personal, lo que crea condiciones laborales extenuantes debido a la sobrecarga laboral, resultando en desinterés en las capacitaciones, las cuales son puestas en segundo plano, mal logradas y pobremente aplicadas.

De las causas mencionadas se considera que llevar a cabo una sensibilización para fiscales, fiscales auxiliares y trabajadores sociales que tienen contacto directo con mujeres, lo cual pretende contribuir a un mayor aprovechamiento a las capacitaciones en materia de género impartidas por la FGE.

<b>Tabla 13 Objetivos del taller</b>	
Objetivo general	Mitigar la violencia institucional a mujeres por razones de género durante el proceso de denuncia por parte de las personas servidoras públicas
Objetivos específicos	2.1 Realizar un diagnóstico situacional que permita reconocer las áreas de oportunidad dentro de la FGE en cuanto al trato a mujeres
	2.2 Sensibilizar en temas de género al personal de la FGE en puestos de fiscal, fiscal auxiliar y perito psicológico que atiende a mujeres víctimas

Tabla 13: Elaboración propia bajo los lineamientos de la CEPAL

<b>Tabla 14 Productos del proyecto: Taller</b>	
Tipo producto	Descripción
Diagnóstico situacional que permite reconocer las áreas de oportunidad dentro de la FGE con relación al trato a mujeres	Al final del proyecto se entregará un diagnóstico a la FGE el cual reflejará la situación actual de la institución en cuanto al trato brindado por las personas servidoras públicas en puestos de Fiscal, F. auxiliar y perito psicológico a las mujeres víctimas usuarias de sus servicios
Taller de sensibilización para más del 50% de las personas servidoras públicas en puestos de Fiscal, F. auxiliar y perito psicológico, con contacto directo con mujeres víctimas	Al final del proyecto 100% (15) de las personas servidoras públicas en puestos de Fiscal, F. auxiliar y perito psicológico, adscritos a Atención Temprana se habrán sensibilizado en temas de género a través de un taller.

Tabla 14: Elaboración propia bajo los lineamientos de la CEPAL

<b>Tabla 15 Taller; Descripción de las principales actividades y su duración</b>		
Producto	Nombre de la actividad	Duración
Un diagnóstico situacional que permite reconocer las áreas de oportunidad dentro de la FGE en relación al trato a mujeres	1. Observación en campo	agosto de 2022
	2. Entrevistas	agosto de 2022
	3. Encuestas de conocimiento	De agosto de 2022 a enero de 2023
	4. Encuestas de percepción	De junio de 2022 a marzo de 2023
	5. Análisis de los datos recabados	De agosto de 2022 a abril de 2023
	6. Redacción de texto	De abril de 2023 a mayo de 2023
Producto	Nombre de la actividad	Duración
Taller de sensibilización para más del 50% de las personas servidoras públicas en puestos de Fiscal, F. auxiliar y perito psicológico, con contacto directo con mujeres víctimas	1. Proceso de certificación ante CONOCER	De junio de 2023 a julio de 2023
	2. Diseño de cada sesión de los talleres	
	3. Calendarización y horario de las sesiones	julio de 2023
	4. Taller de sensibilización de 20 horas	agosto 2023
	5. Evaluación	diciembre 2023

Tabla 15: Elaboración propia bajo los lineamientos de la CEPAL

<b>Tabla 16 Presupuesto; Taller</b>				
Detalle de los gastos por ítem		Costo mensual	N de meses	Costo total
1. Personal	Talleristas:	N/A	N/A	N/A
2. Bienes e infraestructura	Licencia Atlas. Ti	N/A	N/A	N/A
3. Materiales	Tapetes	\$500	1	\$500
	Cañón			
	Computadora			
	Hojas blancas			
	lápices			
	Aromatizante			
	Pañuelos			
	post it			
4. Viajes,	N/A	N/A	N/A	N/A
5. Alimentación	café	\$100	1	\$100
	te	\$100		\$100
	galletas	\$300		\$300
6. Otros	N/A	N/A	N/A	N/A

Tabla 16: Elaboración propia bajo los lineamientos de la CEPAL

<b>Tabla 17 Resumen financiero; Taller</b>		
Monto solicitado a la FGE	Monto solicitado a otra institución	Monto total
N/A	N/A	1000

Tabla 17: Elaboración propia bajo los lineamientos de la CEPAL

<b>Tabla 18 Supervisión y asesoría; Taller</b>	
Dirección	Dra. Maribel Lozano Cortés
Supervisión	A.S. Regina López Luna
Asesoría	Psic. Abril Ramos

Tabla 18: Elaboración propia bajo los lineamientos de la CEPAL

### *Evaluación*

Se plantea hacer una evaluación de eficiencia que permita reconocer si se está cumpliendo con los objetivos del proyecto a través de una Matriz de Indicadores para Resultados, así como una evaluación cualitativa, en la que se recupere la percepción de las mujeres sobre si existe un cambio en el trato recibido a través de una encuesta de satisfacción. Para esto se tendrán que hacer 3 grupos, uno capacitado, uno no capacitado y el grupo de control.

La ejecución de este proyecto no pudo concretarse ya que la FGQROO puso muchas trabas y condicionantes contradictorias al diagnóstico realizado. Solicitaron un menor número de horas, sin recorte de temas y en un solo horario. Cuando la propuesta era adecuar las capacitaciones a los horarios de las personas servidoras públicas; dar “dos turnos” de

capacitación, para no obligar a aquellos que trabajan por la mañana a participar por la tarde o viceversa y capacitar al 100% del personal de Atención Temprana ya que es en este grupo donde se especulaba que se iba a tener un mayor impacto.

En consecuencia, se propone trabajar con las usuarias para crear herramientas que las empoderen y ayuden al pleno ejercicio de sus derechos

#### *4.1.2 Carnet de Violencia institucional a mujeres por razones de género durante el proceso de denuncia en la Fiscalía General del Estado de Quintana Roo*

### *Resumen*

El presente proyecto pretende mitigar la violencia institucional a mujeres por razones de género durante el proceso de denuncia por parte de las personas servidoras públicas, en puestos de fiscal, fiscal auxiliar y trabajador social. Algunas causas de esta problemática se relacionan con los estereotipos de género presentes en los imaginarios de las personas servidoras públicas, el androcentrismo jurídico, las nociones aceptadas de lo que es violencia, así como las características culturales que minimizan las experiencias de las mujeres y ponen en duda la credibilidad de sus reclamos.

A través de un Carnet informativo las mujeres de Quintana Roo, podrán reconocer las prácticas de Violencia Institucional A Mujeres por Razones de Género por parte de las personas servidoras públicas de la FGEQROO en puestos de fiscales, fiscales auxiliares y peritos durante el proceso de denuncia, lo que promoverá el empoderamiento durante el proceso y el ejercicio de sus derechos a una vida libre de violencia.

Este instrumento, similar al Carnet utilizado por organizaciones civiles como Impunidad Cero y la Comisión Nacional de Derechos Humanos, tiene como propósito brindar información clara y fácilmente comprensible sobre la violencia institucional y las prácticas violentas que pueden darse durante el proceso de denuncia, esto con la intención de desnaturalizarla y visibilizarla para poder combatirla. Además, se incluirá el violentómetro realizado durante la investigación: Mujeres y violencia institucional: Estudio de caso de la Fiscalía General del Estado de Quintana Roo.

El Carnet para reconocer la violencia institucional por razones de género es una herramienta diseñada específicamente para empoderar a las víctimas y proveerles de la información necesaria para acceder a la justicia de manera eficaz. En un entorno en el que la violencia institucional puede ser una barrera significativa para la obtención de justicia, este carnet se convierte en un aliado invaluable.

Este recurso se encuentra disponible en varios formatos, incluyendo impreso y en línea, con el objetivo de llegar a la mayor cantidad de personas posible. Además, se ha traducido a varios idiomas, como el español, inglés y maya, para garantizar su accesibilidad a una audiencia diversa.

Esta herramienta no sólo empodera a las víctimas, sino que también contribuye a la sensibilización y la concientización sobre la violencia institucional por razones de género en la sociedad. Facilita la denuncia y la búsqueda de justicia, lo que a su vez puede llevar a un cambio en las prácticas institucionales y a una mayor rendición de cuentas de las autoridades.

<b>Tabla 19 Descripción de tipo de beneficiario; Carnet</b>		
Tipo	Descripción	Cantidad
Directos: Mujeres en el Estado de Quintana Roo	Mujeres víctimas de algún delito que denuncien en la FGE de Q. Roo	150 mujeres de la comunidad
Indirectos: FGE	Personas servidoras públicas en puestos de fiscal, fiscal auxiliar y perito psicológico	100% del personal de ATP (15 fiscales)

Tabla 19: Elaboración propia bajo los lineamientos de la CEPAL

### *Diagnóstico o justificación*

De acuerdo con la encuesta virtual sobre experiencias discriminatorias (ENVISED 2021) realizada por la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo (CDHEQROO). La discriminación hacia las mujeres por razones de género en el ámbito

institucional es una problemática que atañe al 25% de población femenina que ha utilizado los servicios de la FGE de Q.Roo (ENVISED 2021).

Según la LGAMVLV, la discriminación por razón de género por parte de personas servidoras públicas se considera dentro de las prácticas de violencia institucional. Estas prácticas violentas generan atención poco humanitaria, revictimización, procesos lentos, carpetas mal integradas y por supuesto desconfianza en la institución. Lo anterior en gran medida por la falta de perspectiva y conciencia de género de las personas servidoras públicas que trabajan en la FGE de Q. Roo en puestos de Fiscal, fiscal auxiliar y trabajador social. Las causas de estas prácticas violentas están sostenidas en la falta de personal, lo que crea condiciones laborales extenuantes debido a la sobrecarga laboral, resultando en desinterés en las capacitaciones, las cuales son puestas en segundo plano, mal logradas y pobremente aplicadas.

De las causas mencionadas se considera que llevar a cabo una socialización de las prácticas violentas puede ayudar a la concientización y visibilización de este fenómeno lo que se considera crucial para su mitigación.

<b>Tabla 20 Objetivos del carnet</b>	
Objetivo general	Mitigar la violencia institucional a mujeres por razones de género durante el proceso de denuncia por parte de las personas servidoras públicas
Objetivos específicos	Realizar un diagnóstico situacional que permita reconocer las áreas de oportunidad dentro de la FGE en cuanto al trato a mujeres
	Concientizar y visibilizar las prácticas violentas de personas servidoras públicas en puestos de fiscal, fiscal auxiliar y perito psicológico que atiende a mujeres víctimas en la FGE

Tabla 20: Elaboración propia bajo los lineamientos de la CEPAL

<b>Tabla 21 Producto; Carnet</b>	
Tipo producto	Descripción
1 Diagnóstico situacional que permite reconocer las áreas de oportunidad dentro de la FGE en relación al trato a mujeres	Al final del proyecto se entregará un diagnóstico a la FGE el cual reflejará la situación actual de la institución en cuanto al trato brindado por las personas servidoras públicas en puestos de Fiscal, F. auxiliar y perito psicológico a las mujeres víctimas usuarias de sus servicios
1 Carnet sobre la Violencia Institucional A Mujeres por Razones de Género en la Fiscalía General del Estado de Quintana Roo	Se publicará un carnet digital en las redes sociales sobre la VIAMRG en la FGEQROO en dónde se visualizará y concientizará sobre el tema

Tabla 21: Elaboración propia bajo los lineamientos de la CEPAL

<b>Tabla 22 Carnet; principales actividades y duración</b>		
Producto	Nombre de la actividad	Duración
Un diagnóstico situacional que permite reconocer las áreas de oportunidad dentro de la FGE con relación al trato a mujeres	1. Observación en campo	agosto de 2022
	2. Entrevistas	agosto de 2022
	3. Encuestas de conocimiento	De agosto de 2022 a enero de 2023
	4. Encuestas de percepción	De junio de 2022 a marzo de 2023
	5. Análisis de los datos recabados	De agosto de 2022 a abril de 2023
	6. Redacción de texto	De abril de 2023 a mayo de 2023
Producto	Nombre de la actividad	Duración
Carnet sobre la Violencia Institucional A Mujeres por	Investigación documental	De marzo 2022 a julio de 2023
	Selección de información	

Razones de Género en la Fiscalía General del Estado de Quintana Roo	Diseño de carnet	Octubre de 2023
	Publicación en redes sociales	Octubre 2023
	Difusión y divulgación	Noviembre 2023

Tabla 22: Elaboración propia bajo los lineamientos de la CEPAL

<b>Tabla 23 Carnet; Presupuesto</b>				
Detalle de los gastos por ítem		Costo mensual	N de meses	Costo total
1. Personal	Diseñadora	N/A	N/A	\$300
2. Bienes e infraestructura	Cuenta de canva	N/A	N/A	N/A
3. Materiales	Computadora	N/A	N/A	N/A
	impresiones			
4. Viajes,	N/A	N/A	N/A	N/A
5. Alimentación	N/A	N/A	N/A	N/A
6. Otros	N/A	N/A	N/A	N/A

Tabla 23: Elaboración propia bajo los lineamientos de la CEPAL

<b>Tabla 24 Carnet: Resumen financiero</b>		
Monto solicitado a la FGE	Monto solicitado a otra institución	Monto Total
		\$300

Tabla 24: Elaboración propia bajo los lineamientos de la CEPAL

<b>Tabla 25 Carnet; Supervisión y asesoría</b>	
Dirección	Dra. Maribel Lozano Cortés

Supervisión	A.S. Regina López Luna
-------------	------------------------

Tabla 25: Elaboración propia bajo los lineamientos de la CEPAL

### *Evaluación*

Para llevar a cabo este proyecto se contrató a la marca “Pichi boost media” para realizar el diseño del carnet esto con el objetivo de que se trate de un trabajo de calidad y profesional para que las mujeres de Quintana Roo puedan acceder a él. Se optó por la presentación digital para una mayor facilidad y accesibilidad en cuanto a la distribución.

Se publicó tanto en la página del proyecto como en las redes sociales, además se le hizo llegar a las colectivas feministas en el estado para que a través de sus grupos y redes se logre una mayor difusión de la información.

Además, este carnet quedará a disposición de la universidad para su potencial distribución a través de las plataformas universitarias.

## 4.2 Conclusiones

La introducción del término "Traición Institucional" en el ámbito de la procuración de justicia en México, basado en la teoría del trauma Smith y Freyd, quienes construyeron este postulado para visibilizar y "medir" el impacto del actuar institucional en casos de violencia de género, es la contribución teórica más importante de este trabajo. Ya que permite nombrar una realidad experimentada por las mujeres de Quintana Roo

Es por lo que, a partir de sus trabajos se retoma tanto el término como el cuestionario diseñado por ellas mismas para la cuantificación de estas experiencias. Por ello y atendiendo a sus propias recomendaciones de implementar dicho cuestionario en otros campos es que se realizan las modificaciones necesarias para la adecuación contextual y la traducción al español. Su relevancia recae en el postulado de lo que no se nombra no existe, por lo que la adopción de este término y el cuestionario asociado son esenciales para visibilizar y abordar este fenómeno en las instituciones mexicanas de procuración de justicia, especialmente en la experiencia de las usuarias de la FGEQROO.

La mayor contribución de este proyecto, en una primera instancia, radica en la generación de datos para visibilizar y cuantificar esta problemática. Dado que no existen datos oficiales que permitan "medir" o reflejar la violencia institucional que viven las mujeres en México, y en particular en Quintana Roo. Además, de ser pionero en este campo académico al existir en el sur mexicano únicamente el trabajo de Evangelista et al. Puede considerarse el primero en su tipo para el estado de Quintana Roo.

Su importancia radica en el gran número de mujeres que es víctima de un delito, y por consecuencia debe asistir a la FGEQROO a poner una denuncia. Al transformar estas prácticas violentas se fomenta una cultura de la denuncia lo que a su vez genera la

restauración de la confianza en las instituciones y el reforzamiento del tejido social. Lo que impacta directamente en la calidad de vida de todas las mujeres en Quintana Roo.

Con relación a la metodología, a lo largo de la investigación se tuvieron que realizar modificaciones en respuesta a los datos recuperados en campo, el cambio más drástico se dio cuando al revisar las respuestas de las preguntas abiertas del cuestionario de conocimiento para personas servidoras públicas se reconocieron respuestas iguales. En una primera instancia se pretendía hacer una minería de texto para reconocer los códigos culturales improntados en los discursos del personal, sin embargo, el hecho de que no fueran respuestas formuladas desde la individualidad impedía por completo esta propuesta. En respuesta a esto como se menciona en el apartado 3.2.2 se utilizó un software de análisis de plagio dando como resultado que el 50% del personal plagió en mayor o menor medida, lo cual refleja la disposición cotidiana para realizar actos no éticos, menores quizás, pero que vale la pena recalcar en esta situación al contarse con un nivel de traición institucional tan alto como lo es 7.6.

Podemos evidenciar a través de los hallazgos de campo, que existe una doble violencia institucional, primero por parte de la institución a su personal y posteriormente del personal a las usuarias. Este ciclo de violencia se sustenta en las prácticas precarias que la institución fomenta e instituye con el personal, el cual se encuentra en un estado de *burn out*, desgaste emocional y fatiga en el que el trato empático y atento a las usuarias no está priorizado. Al reconocer las condiciones laborales del personal de la FGEQROO, surge la pregunta cómo pedirle un trato justo y empático al personal, si ellos mismos son deshumanizados por las horas extenuantes y la acumulación de trabajo

La gestión y vinculación para este proyecto se llevaron a cabo a principios de 2022, anticipándose a las posibles complicaciones que podría acarrear el cambio de gobierno, se gestionó una carta de liberación de datos con la FGEQROO, comprometiéndose esta última a proporcionar y permitir la publicación de la información necesaria para la realización de esta tesis. No obstante, las complicaciones surgieron con el cambio de fiscal general,

afectando la aplicación de la información generada. A pesar de haber completado la recolección de datos, la respuesta e interés para la aplicación de estos no fue uniforme.

En consecuencia, se delinearón dos proyectos aparentemente opuestos. Inicialmente, el taller: Deconstruyendo prejuicios: taller de sensibilización, imaginario y género se centró en las personas servidoras públicas, buscando cuestionar las nociones imaginarias estereotipadas presentes en sus prácticas y discursos. Este enfoque estaba directamente vinculado a la segunda recomendación: cambio de enfoque para capacitaciones y talleres. Sin embargo, debido a la falta de respuesta institucional, se optó por intervenir desde otra perspectiva: la de las usuarias.

El segundo proyecto se concibió para llevarse a cabo al margen de la FGEQROO, permitiendo su ejecución dentro de los plazos establecidos para este trabajo recepcional. Se retomaron esfuerzos divulgativos de diversas organizaciones, como Impunidad Cero, Data Cívica y la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH), para crear un carnet o folleto sobre la violencia institucional al momento de presentar una denuncia.

En este carnet, se expone de manera general y accesible qué es la violencia y la traición institucional, incluyendo un violentómetro construido a partir de las experiencias de mujeres que han denunciado en la FGEQROO y bajo la supervisión del grupo de investigación-acción participativa.

Se reconoce que la violencia institucional es una problemática estructural que requiere el compromiso del Estado y las instituciones para lograr un impacto significativo. A pesar de ello, la investigación no aboga exclusivamente por soluciones estatistas. Se destaca el gran impacto que grupos, colectivas y la población civil en general pueden tener en el tejido social. En este sentido, se considera que empoderar a las usuarias, proporcionándoles conocimiento sobre los procesos, reconociendo la violencia institucional y simbólica a la que están expuestas en las instituciones públicas, les permitirá exigir el ejercicio sano de sus derechos.

Sin embargo, no hay soluciones inmediatas, al tratarse de violencias estructurales, alojadas en lo más profundo de la psique social. Es necesario generar estrategias a largo plazo que permitan la transformación cultural, no solo en las prácticas de atención, sino en el cómo se construye a las víctimas en las instituciones de justicia. Ya que, se siguen llevando a cabo discursos y practicas revictimizantes y criminalizantes que no permiten un ejercicio digno de derechos.

Estas prácticas y discursos se sustentan en imaginarios patriarcales que generan arquetipos, en donde la desviación de estos genera en las personas servidoras públicas una invalidación ante las necesidades de la víctima. Considerando como equivalentes el abandono de la norma social y el de la norma jurídica. Cuando recuperamos los 4 arquetipos propuestos por Marcela Lagarde en el Cautiverio de las Mujeres, encontramos que las mujeres que denuncian no entran dentro de lo que se espera (inconscientemente) de “la buena mujer mexicana”, es decir se alejan de la norma social. Lo que las hace vulnerables a la violencia institucional por parte de las personas servidoras públicas, en quienes como se pudo observar en el cuestionario de conocimiento, persisten los estereotipos de género. Esto no quiere decir que los hombres, no vivan traición y violencia institucional dentro de la FGEQROO, sino, que la traición y violencia institucional experimentada por mujeres a la hora de presentar una denuncia tiene razones de género.

## Referencias

- Agudelo Rendón, P. A. (2011). (Des) hilvanar el sentido/los juegos de Penélope: una revisión del concepto imaginario y sus implicaciones sociales.
- Aparicio Ruiz, L. (2020). El feminicidio en México como proceso de tortura. *TRAMAS. Subjetividad Y Procesos Sociales*, 1(53), 127-156. Recuperado a partir de <https://tramas.xoc.uam.mx/index.php/tramas/article/view/909>
- Aquino E. (2022) De Digna Ochoa a Luz Raquel Padilla: 20 años de feminicidios donde las autoridades culparon a víctimas de su propia muerte. *Animal Político* Recuperado el 28 de agosto de 2022 de: <https://www.animalpolitico.com/2022/07/femicidios-casos-digna-ochoa-lesby-berlin-luz-raquel/>
- Ávila O. (2019) Lesvy Osorio, recuento del caso por el feminicidio de la joven. *Milenio digital*. Recuperado el 28 de agosto de 2022 de: <https://www.milenio.com/policia/lesvy-berlin-osorio-caso-feminicidio-joven-cronologia>
- Banco Interamericano de Desarrollo (2014) *Violencia doméstica: nuevos roles en las fuerzas policiales*. Blog Sin Miedos. Recuperado de: <https://blogs.iadb.org/seguridad-ciudadana/es/violencia-domestica-nuevos-roles-en-las-fuerzas-policiales/>
- BBC News Mundo (2022). Luz Raquel Padilla: el atroz asesinato de la mujer a la que prendieron fuego tras denunciar amenazas de muerte en México. *BBC News Mundo*. Recuperado el 28 de agosto de 2022 de: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-62251043>
- BBC News Mundo (2022). Yolanda Martínez: aparece muerta la joven mexicana que según las autoridades se marchó de casa "por voluntad propia". *BBC News Mundo*.

Recuperado el 28 de agosto de 2022 de: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-61394356>

Bodelón, Encarna. (2014) Violencia institucional y violencia de género en: Anales de la Cátedra Francisco Suárez: 48, 131-155, Universidad Autónoma de Barcelona, Facultad de Derecho,

Campagnolo, G. M. (2021). Participative epistemology in social data science: combining ethnography with computational and statistical approaches. *International Journal of Social Research Methodology*, 1–13. <https://doi.org/10.1080/13645579>.

Celaya, M. B., & Gálvez, M. D. C. A. (2014). Violencia institucional contra las mujeres en el noroeste de México. *Acta sociológica*, 65, 97-120.

Censo de Población y Vivienda (2020). Panorama sociodemográfico de Quintana Roo : Censo de Población y Vivienda 2020 : CPV / Instituto Nacional de Estadística y Geografía.- México : INEGI, Estadística y Geografía.-- México : INEGI, c2021

Cerva Cerna, D. (2020). La protesta feminista en México. La misoginia en el discurso institucional y en las redes sociodigitales. *Revista mexicana de ciencias políticas y sociales*, 65(240), 177-205.

CMDPDH, Caso de las víctimas del Comité del #9N. Comisión Mexicana de Defensa y Protección de Derechos Humanos. Recuperado el 28 de agosto de 2022 de: <https://cmdpdh.org/casos-paradigmaticos-2-2/casos-defendidos/caso-9n/>

CNN Español, (2022) Lo que sabemos del caso Debanhi Escobar, la joven de 18 años que desapareció y luego fue hallada muerta en Nuevo León. CNN, Recuperado el 28 de agosto de 2022 de: <https://cnnespanol.cnn.com/2022/07/19/debanhi-escobar-que-paso-joven-muerta-en-nuevo-leon-mexico-orix/>

Colmenares, Ana María (2012) Investigación acción participativa: una metodología integradora del conocimiento y de la acción, en: Voces y silencios: Revista

Latinoamericana de Educación, Vol. 3, No. 1, pp. 102 – 115, <http://vys.uniandes.edu.co/index.php/vys/article/viewFile/115/310>

Evangelista-García, Angélica Aremy, Tinoco-Ojanguren, Rolando, & Tuñón-Pablos, Esperanza. (2016). Violencia institucional hacia las mujeres en la región sur de México. *LiminaR*, 14(2), 57-69. Recuperado en 03 de abril de 2022, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-80272016000200057&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-80272016000200057&lng=es&tlng=es).

Fiscalía General del Estado de Quintana Roo (2021) Plan de Persecución Penal Estratégica. Gobierno de Quintana Roo 2016-2022

Forbes (2019), México, entre los 20 peores países para ser mujer, Forbes Mujeres, recuperado de: <https://www.forbes.com.mx/mexico-entre-los-20-peores-paises-para-ser-mujer/>

Franco Muñoz, Monica. (2017) Análisis de los elementos económicos, sociales, demográficos y culturales para identificar las dinámicas delictivas y de violencia contra las mujeres en la zona norte de Quintana Roo. Estatus socio-jurídico del marco normativo estatal para prevenir, atender y sancionar la violencia contra las mujeres en Quintana Roo. Observatorio de la gobernanza para la cooperación y el desarrollo A.C

Freyd, J. J. (2013). Preventing Betrayal. *Journal of Trauma & Dissociation*, 14(5), 495–500. doi:10.1080/15299732.2013.824945

Fuentes Gutiérrez, Virginia; Agrela Romero, Belén (2015) VIOLENCIA INSTITUCIONAL HACIA LAS MIGRANTES BOLIVIANAS. MARIANISMO Y RESTRICCIÓN A LA MOVILIDAD. *Athenea Digital. Revista de Pensamiento e Investigación Social*, vol. 15, núm. 4, diciembre, 2015, pp. 81-104 Universitat Autònoma de Barcelona Bellaterra, España

Guía para la elaboración de una Agenda Pública, Centro interdisciplinario humanista para el avance de las mujeres A.C. Programa nacional de impulso a la participación política de las mujeres a través de la organización de la población civil.

Gutierrez, S. (2006). El análisis de las representaciones sociales y la lógica natural. Ponencia presentada en VII Conferencia Internacional de Representaciones Sociales y formas de interacción: individuo, grupos y movimientos sociales. Del.

INEGI. (2017) Conociendo Quintana Roo. Séptima edición. libro electrónico. Recuperado de:  
[https://www.inegi.org.mx/contenidos/productos/prod\\_serv/contenidos/espanol/bvini/inegi/productos/estudios/conociendo/702825097271.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvini/inegi/productos/estudios/conociendo/702825097271.pdf)

INEGI. Violencia Contra Las Mujeres en México. Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares 2021. ENDIREH. Nacional. 2022

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (México). Panorama nacional sobre la situación de la violencia contra las mujeres / Instituto Nacional de Estadística y Geografía.-- México : INEGI, c2020.

Lambertucci Constanza (2022) La Corte Interamericana de Derechos Humanos sentencia a México por las “graves falencias” en la investigación de la muerte de Digna Ochoa. El país, Recuperado del 28 de agosto de 2022 de: <https://elpais.com/mexico/2022-01-20/la-corte-interamericana-de-derechos-humanos-sentencia-a-mexico-por-las-graves-falencias-en-la-investigacion-de-la-muerte-de-digna-ochoa.html>

LEY GENERAL DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA, México 2007.

Lorraine Dowler, Dana Cuomo & Nicole Laliberte (2013) Challenging ‘The Penn State Way’: a feminist response to institutional violence in higher education, Gender, Place & Culture, 21:3, 387-394, DOI: 10.1080/0966369X.2013.802676

María del Socorro Pérez y Aguilar Roberto Garda Salas. Guía metodológica para desarrollar planeación con perspectiva de género. Instituto de la mujer del Estado de Campeche

Martí, Joel (1984) “La investigación participativa. Estructura y fases”, en: Villasante, Thomas, Montañés, Manuel y Martí, Joel (Coords.) La investigación social participativa. Construyendo ciudadanía, Madrid, El viejo topo, pp. 50 -73.

Martínez Miguelez Miguel (s/f) Los grupos focales de discusión como método de investigación, en : <http://miguelmartinezm.atspace.com/gruposfocales.html>

Martínez Rivera, F., & Díaz del Ángel, E. (2021). México: el reto de ser mujer dentro de una estructura patriarcal.

Melissa Galván (2022). 20 datos sobre la violencia contra las mujeres en México. Expansión Política recuperado de: <https://politica.expansion.mx/mexico/2022/03/07/datos-sobre-la-violencia-contra-las-mujeres-mexico>

NEGI. Panorama nacional sobre la situación de la violencia contra las mujeres. 2020

Noticias ONU Mujer, 9 de marzo de 2021, recuperado el 13 de mayo de 2022 de: <https://news.un.org/es/story/2021/03/1489292>

Olmo, P. O. (2018). El concepto de violencia institucional: un enfoque desde la historia social del control y el castigo. Gerónimo de Uztariz, (34), 117-138.

Organización Panamericana de la Salud. Prevención de la violencia. recuperado de: <https://www.paho.org/es/temas/prevencion-violencia>

Park, Peter (1992), Qué es la investigación-acción participativa, en: Perspectivas teóricas y metodológicas en: Salazar María Cristina (Editora, La investigación acción participativa. Inicios y desarrollos, Editorial Popular –OEI –Quinto Centenario, Madrid, pp. 135 –174

"

- Reffi, A. N., Pinciotti, C. M., & Orcutt, H. K. (2018). Psychometric Properties of the Institutional Betrayal Questionnaire, Version 2: Evidence for a Two-Factor Model. *Journal of Interpersonal Violence*, 088626051880577. doi:10.1177/0886260518805771
- Reina, P. G., Portillo, A. G., & Ballesteros, E. R. (2022). Hacia una Intervención Social Feminista en el contexto de las violencias machistas. *Prisma Social: revista de investigación social*, (38), 201-220.
- Robles, H. (2010). Ciudad Juárez: donde ser mujer es vivir en peligro de muerte. *Papeles de relaciones ecosociales y cambio global*, 109, 95-104.
- Ruz, T. S. (2018). Violencia institucional por razón de género contra las mujeres: Casos paradigmáticos en el Estado mexicano. *Miscelánea Comillas*, 76(149),
- Sánchez, R. M. J. (2021). Narrar el cuerpo de las víctimas de feminicidio: el crimen de Francisco Robledo, sus públicos y contrapúblicos. *Revista Mexicana de Ciencias Penales*, 4(13), 27-44.
- Scott, J. W. (2015). El género: una categoría útil para el análisis histórico. *El género: una categoría útil para el análisis histórico*, 251-290.
- Smith, C. P., & Freyd, J. J. (2013). Dangerous Safe Havens: Institutional Betrayal Exacerbates Sexual Trauma. *Journal of Traumatic Stress*, 26(1), 119–124. doi:10.1002/jts.21778
- Smith, C. P., & Freyd, J.J. (2017). Insult, then injury: Interpersonal and institutional betrayal linked to health and dissociation. *Journal of Aggression, Maltreatment, & Trauma*, 26, 1117-1131, DOI: 10.1080/10926771.2017.1322654
- Smith, C. P., and J. J. Freyd. 2014. "Institutional Betrayal." *American Psychologist* 69 (6): 575–587.

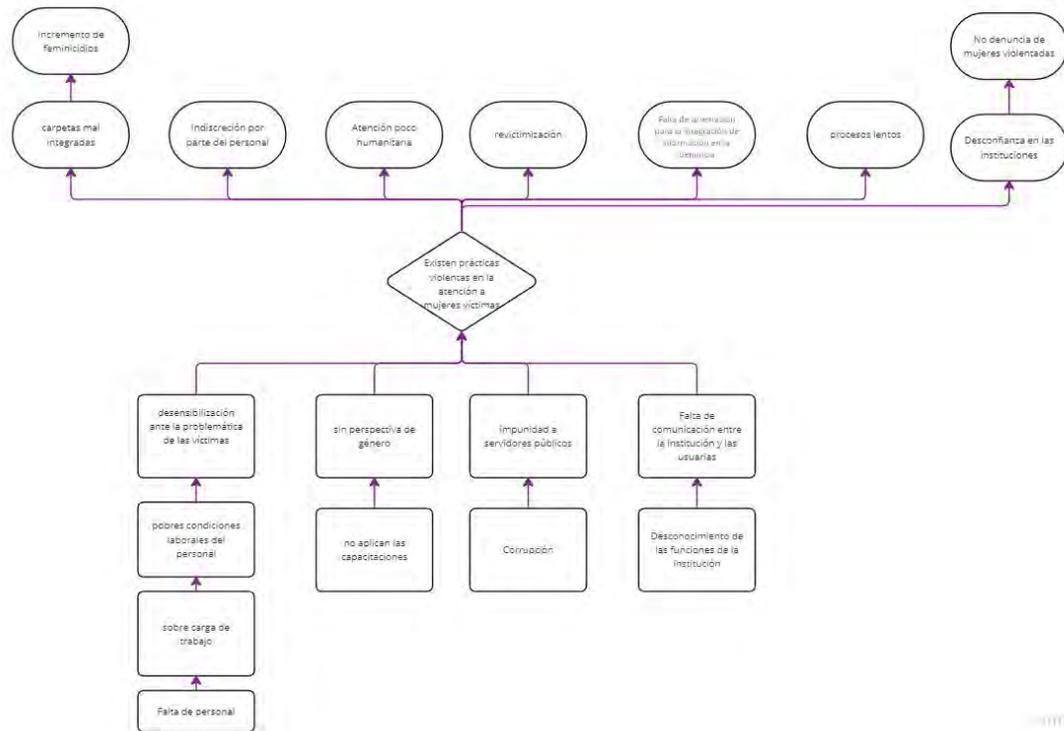
UN Women, Global Database on Violence against Women. recuperado de: <https://evaw-global-database.unwomen.org/en>

Yolanda García Orts (2018) Mejoras en la respuesta institucional ante la violencia de género: Fallos institucionales en los protocolos municipales de actuación. Una mirada desde la perspectiva de género. Máster Universitario en Igualdad y Género en el ámbito público y privado 2017/2018 11ª Edición. Fundación Isomnia. Barcelona, España

Zunino, E., & Guzzetti, L. La intervención social en clave feminista.

## Anexos

### Árbol de problemas



# Matriz de Marco Lógico

Objetivos	Indicadores	Verificadores	Supuestos
<p><b>Fin</b> Mitigar la violencia institucional a mujeres por razones de género durante el proceso de denuncia por parte de las personas servidoras públicas.</p>	<p>ENVISED; Porcentaje de mujeres que se sintieron discriminadas por razón de género en la FGE de Q. Roo</p>	<p>Servidores públicos sancionados, Plataforma Nacional de Transparencia</p>	<p>Las personas servidoras públicas no adoptan nuevas prácticas</p>
<p><b>Propósito</b> Las personas servidoras públicas que trabajan en la FGE de Q. Roo en puestos de Fiscal, fiscal auxiliar y trabajador social tienen perspectiva de género, las usuarias de la institución pueden detectar prácticas violentas y saben dónde solicitar ayuda</p>	<p>Tasa de quejas al personal</p>	<p>Informe del comité de ética</p>	<p>La institución no genera ni socializa los datos</p>
<p><b>Componentes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Se reconocen las áreas de oportunidad dentro de la FGE</li> <li>• 2 El personal que atiende a mujeres víctimas está sensibilizado en temas de género</li> <li>• 3 Las usuarias pueden reconocer prácticas violentas y saben dónde denunciarlas</li> </ul>	<p>1.- Evaluación de conocimientos al 100% personal asignado a fiscalías especializadas a través de un cuestionario digital durante el periodo agosto 2022 - enero 2023 2.- Participación en el taller de sensibilización de más del 70% del personal con trato directo a víctimas durante el verano 2023</p>	<p>1.- Base de datos generada con las respuestas obtenidas del cuestionario 2.- Listas de asistencia</p>	<p>1 Poca información generada por la falta de participación de las mujeres de Q. Roo 2 Falta de compromiso por parte de la FGE para llevar a término las actividades propuestas</p>
<p><b>Actividades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.1 Encuestas y entrevistas a mujeres que han denunciado en Q. Roo</li> <li>• 1.2 Entrevistas a personas servidoras públicas</li> <li>• 1.3 Encuesta de conocimiento a personas servidoras públicas asignadas a fiscalías especializadas</li> <li>• 2.1 Talleres de sensibilización</li> <li>• 2.1 Espacios de empoderamiento para mujeres víctimas de violencia institucional</li> </ul>	<p>1.1 Se realizan encuestas en formato digital y análogo a mujeres que han denunciado en Q. Roo. Las cuales se levantaron en las instalaciones de la FGE en Chetumal, y se difundieron a través de redes sociales, con el apoyo de las colectivas feministas del Estado. 1.2 Se entrevista al 68% de personas servidoras públicas que ocupan puestos como fiscales, fiscales auxiliares, peritos psicológicos y trabajadores sociales en la FGE de Chetumal. 1.3 Se realiza un cuestionario dirigido a personas servidoras públicas el cual tiene como objetivo evaluar los conocimientos del personal en materia de género 2.1 Se realizan talleres de sensibilización para más del 50% de las personas servidoras públicas con contacto directo con mujeres víctimas 3.1 Violómetro colaborativo 3.2 Carnet de violencia institucional en el proceso de denuncia</p>	<p>1.1 Base de datos 1.2 Análisis de datos a través del software ÁTLAS, ti 1.3 Base de datos 2.1 Fotografías del evento 2.2 Listas de asistencia 2.3 Carta descriptiva 3.1 Infografía 3.2 Recursos multimedia</p>	<p>1.1 Baja participación de las mujeres de Q. Roo en la encuesta de percepción del servicio, falta de compromiso con el proyecto 1.2 Respuestas preparadas por parte del personal 1.3 Resolución deshonesta del cuestionario de conocimiento 2.1 Ausentismo por parte del personal 2.2 Falta de acceso por parte de la FGE 3 Baja participación por parte de las mujeres</p>

## **Temario para la capacitación:**

### **Deconstruyendo prejuicios: taller de sensibilización, imaginario y género**

Nombre de las Instructoras: Antropóloga Social Regina López Luna y Psicóloga Abril Ramos

#### Objetivo General:

Al finalizar el curso de Deconstruyendo prejuicios las personas participantes podrán aplicar la perspectiva de género en sus actividades laborales, serán capaces de realizar técnicas de relajación y control de emociones que les permitan tener un trato empático en su contacto con las mujeres denunciantes, además de ser capaces de reconocer el género como una estructura que media las relaciones humanas. Todo bajo un enfoque teórico desde la antropología del imaginario y la teoría de género

#### Beneficio Curso:

Concientizar a las personas servidoras públicas de la importancia de la perspectiva de género a la hora de atender a las mujeres denunciantes, además de servir como referente para la capacitación del personal que no esté en áreas especializadas.

#### Tema 1: Imaginario y construcciones culturales (duración: 2 horas)

##### Contenido:

- Definición de imaginario y su influencia en la construcción cultural.
- Exploración de cómo los imaginarios influyen en las percepciones y representaciones de la realidad.
  - Arquetipos de mujer en México
- Análisis de ejemplos de construcciones culturales en diferentes contextos.
- Reflexión sobre cómo las construcciones culturales afectan nuestras vidas y relaciones.

##### Objetivo:

Al finalizar la sesión de Imaginario y construcciones culturales, las personas servidoras públicas participantes serán capaces de: Utilizar el concepto de imaginario y comprender su influencia en la construcción cultural, reconocer la influencia de las nociones imaginarias en las percepciones y representaciones de la realidad, tanto a nivel individual como colectivo, identificar y analizar los arquetipos de mujer en México como ejemplos de construcciones culturales, comprendiendo su impacto en la sociedad y las relaciones personales, así como reflexionar sobre cómo las construcciones culturales afectan nuestras vidas y relaciones. Todo para promover una mayor conciencia y sensibilidad durante la atención a usuarias

## Tema 2: Natural y Cultural (duración: 2 horas)

### Contenido:

- Homo fictitious
  - el cerebro humano → neuroplasticidad
- Lo natural y lo sociocultural
  - Reconocer ¿Qué es lo natural y lo sociocultural?
- Análisis de cómo la cultura influye en la formación de identidades y prácticas sociales.
  - Definición y comprensión de estereotipos y prejuicios.

### Objetivo:

Al finalizar la sesión de cultura y sociedad, las personas servidoras públicas participantes serán capaces de: Emplear el concepto de "Homo fictitious" y comprender cómo el cerebro humano tiene la capacidad de adaptarse y moldearse a través de la neuroplasticidad, podrán reconocer y diferenciar entre lo que es considerado natural y lo que es sociocultural, reflexionar sobre la influencia de la cultura en la formación de identidades y prácticas sociales y analizar de manera crítica cómo la cultura influye en la formación de estereotipos y prejuicios, y comprender su impacto en la sociedad.

## Tema 3: Burnout y bienestar laboral (duración: 2 horas)

Contenido:

- Definición y características del burnout.
- Identificación de factores de riesgo y señales de alerta.
- Estrategias de prevención y manejo del burnout en el ámbito laboral.
  - Técnicas de liberación emocional
- Fomento del bienestar y la salud emocional en el trabajo.
  - Desmitificando imaginarios y prácticas laborales

Objetivo:

Al finalizar el tema de burnout y bienestar laboral, las personas servidoras públicas pueden utilizar el término de burnout e ilustrarlo con ejemplos, realizar técnicas de liberación emocional además de reconocer algunos de los síntomas y evaluar la necesidad de recibir ayuda profesional, basado en las técnicas del Doctor Gary Craig.

Tema 4: Sensibilización y empatía (duración: 2 horas)

Contenido:

- Comprender la importancia de la sensibilización y capacitación en temas de género para las personas servidoras públicas, con el fin de promover la igualdad de género y el trato inclusivo en la atención pública.
- Fomentar la empatía y la comprensión hacia los demás, especialmente en situaciones relacionadas con género y diversidad, para brindar un servicio público más empático y respetuoso.
- Emplea herramientas para mejorar la comunicación y la colaboración efectiva con los usuarios del servicio público.
- Practicar técnicas de escucha activa y resolución de conflictos para mejorar la calidad de la atención y promover la satisfacción de los usuarios.

Objetivo:

Al finalizar la sesión de Sensibilización y empatía, las personas servidoras públicas participantes, emplearán herramientas para mejorar la comunicación y la colaboración efectiva con las usuarias del servicio público, reconocerán la importancia de la sensibilización y capacitación en temas de género para las personas servidoras públicas de la FGE, con el fin de promover la igualdad de género y el trato inclusivo en la atención pública y practicarán técnicas de escucha activa y resolución de conflictos para mejorar la calidad de la atención y promover la satisfacción de los usuarios, a través de fomentar la empatía y la comprensión hacia los demás, especialmente en situaciones relacionadas con género y diversidad, para brindar un servicio público más empático y respetuoso.

#### Tema 5: Violencia, traición y transformación institucional (duración: 2 horas)

##### Contenido:

- Definición y ejemplos de violencia y traición institucional.
- Análisis de las implicaciones y consecuencias de la violencia y la traición institucional.
- Estrategias para prevenir y abordar la violencia institucional.
  - ¿Cómo evitar la revictimización?
- Promoción de una cultura de respeto y justicia en las instituciones.

##### Objetivo:

Al finalizar la sesión de Violencia, traición y transformación institucional, las personas servidoras públicas participantes serán capaces de: Emplear adecuadamente los términos de violencia y la traición institucional, comprendiendo sus diferentes manifestaciones y ejemplos concretos, Analizar de manera crítica las implicaciones y consecuencias de estas en el ámbito social y organizacional, así como identificar, discutir y planificar estrategias efectivas para prevenir y abordar la violencia institucional, promoviendo entornos seguros y prácticas respetuosas. Reflexionar

sobre cómo evitar la revictimización en situaciones de violencia institucional y desarrollar medidas de apoyo y protección, que promuevan una cultura de respeto, justicia y transformación en la institución.

Tema 6: Introducción al sistema sexo género (duración: 2 horas)

Contenido:

- Definición y conceptos básicos relacionados con el sistema sexo género.
- Diferencias entre sexo y género.
- Construcción social de las identidades de género.
- Influencia del sistema sexo género en la sociedad y las relaciones humanas.

Objetivo:

Al finalizar la sesión de introducción al sistema sexo género, los participantes serán capaces de: manipular y ejemplificar los conceptos básicos relacionados con el sistema sexo género, diferenciar entre sexo y género, analizar y reflexionar sobre la construcción social de las identidades de género, comprender y visualizar el género como una estructura social que atraviesa las relaciones, las oportunidades y las experiencias de las personas. Lo que les permitirá incorporar a sus prácticas laborales, los cursos y capacitaciones de perspectiva de género ofertados por la FGE.

Tema 7: Historia y teoría feminista (duración: 2 horas)

Contenido:

- Las olas del movimiento feminista.
- Principales corrientes y teorías feministas
  - Qué es y qué no es el feminismo
- Luchas y logros históricos del feminismo.
- Desafíos y debates contemporáneos en el feminismo.

- Femicidios y desapariciones

Objetivo:

Al finalizar la sesión de Historia y teoría feminista , las personas servidoras públicas participantes serán capaces de: Identificar y comprender las diferentes olas del movimiento feminista, reconociendo los contextos históricos y las principales demandas de cada una, reconocer el feminismo como una corriente teórica de las ciencias sociales, con lo que podrán distinguir y clarificar qué es y qué no es el feminismo, derribando mitos y estereotipos relacionados con el movimiento. Conocer y valorar las luchas y logros históricos del feminismo, reconociendo su impacto en la sociedad y los derechos de las mujeres. Así como reflexionar sobre los desafíos y debates contemporáneos en el feminismo, especialmente en su relación con la institución y analizar posibles estrategias para promover una comunicación asertiva entre las colectivas y la institución.

Tema 8: Masculinidades y masculinidad tóxica (duración: 2 horas)

Contenido:

- Análisis de los roles de género masculinos y sus implicaciones.
- Identificación y desmantelamiento de la masculinidad tóxica.
- Construcción de masculinidades positivas y no opresivas.

Objetivo:

Al finalizar la sesión de Masculinidades y masculinidad tóxica, las personas servidoras públicas participantes serán capaces de: Analizar los roles y estereotipos de género masculinos y comprender sus implicaciones en la sociedad y las relaciones interpersonales, desmantelar y cuestionar la masculinidad tóxica, promoviendo una reflexión crítica y una desnaturalización de los roles y expectativas nocivas asociadas. Construir y promover prácticas laborales que permitan el desarrollo de

masculinidades positivas y no opresivas, basadas en la igualdad de género, la empatía y el respeto mutuo así como la capacidad de comunicarse y relacionarse de manera saludable y equitativa.

#### Tema 9: Machismo y sus manifestaciones (duración: 2 horas)

##### Contenido:

- Definición y características del machismo.
- Análisis de las manifestaciones del machismo en diferentes ámbitos.
- Impacto del machismo en las relaciones interpersonales y la sociedad.
- Estrategias para combatir el machismo y promover la igualdad de género.

##### Objetivo:

Al finalizar esta sesión, las personas servidoras públicas participantes serán capaces de ejemplificar y comprender las características del machismo, analizar sus manifestaciones en diferentes ámbitos, en particular del institucional. Para así explorar y discutir estrategias efectivas para combatir el machismo y promover la igualdad de género y reflexionar sobre el papel individual, colectivo e institucional en la lucha contra el machismo, motivando a las personas servidoras públicas participantes a ser agentes de cambio en sus entornos.

#### Tema 10: Patriarcado y sistemas de opresión (duración: 2 horas)

##### Contenido:

- Concepto y estructura del patriarcado.
- Relaciones entre el patriarcado y otros sistemas de opresión (racismo, clasismo, etc.).
- Análisis de cómo el patriarcado afecta a diferentes grupos de personas.

- Estrategias para desafiar y dismantelar el patriarcado.

Objetivo:

Al finalizar la sesión de Patriarcado y sistemas de opresión, los participantes serán capaces de: Emplear el concepto y reconocer la estructura del patriarcado, a través de sus características y dinámicas de poder, analizar las relaciones entre el patriarcado y otros sistemas de opresión, como el racismo, la clase social y la orientación sexual, examinar y reflexionar sobre cómo el patriarcado afecta a diferentes grupos de personas, incluyendo a mujeres, personas LGBT+, personas racializadas y personas en situaciones de vulnerabilidad. Así mismo, habrá desarrollado empatía y sensibilidad hacia las experiencias de opresión y discriminación causadas por el patriarcado.

