



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

ESPECIALIDAD EN GÉNERO, VIOLENCIA Y POLÍTICAS PÚBLICAS

TÍTULO DE PROYECTO TERMINAL

“Taller de Sensibilización para Elementos de Seguridad en la Atención de Primer
Contacto con Perspectiva de Género

QUE PARA OBTENER EL DIPLOMA DE **ESPECIALISTA EN GÉNERO,
VIOLENCIA Y POLÍTICAS PÚBLICAS**

PRESENTA

Lic. Diana Jael Ocaña Aparicio

DIRECTORA/TUTORA ACADÉMICA

Dra. María Viridiana Sosa Márquez

CO-DIRECTORA/TUTORA ADJUNTA

Dra. Vanessa Lizbeth Lara Carmona.

TOLUCA, ESTADO DE MÉXICO, NOVIEMBRE, 2025.

ESPECIALIDAD EN GÉNERO, VIOLENCIA Y POLÍTICAS PÚBLICAS



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
PROBLEMÁTICA CON PERSPECTIVA DE GÉNERO	6
MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL	8
JUSTIFICACIÓN.	18
MARCO NORMATIVO	21
ÁRBOL DE PROBLEMAS Y ÁRBOL DE OBJETIVOS	30
METODOLOGÍA	36
ANÁLISIS DE RESULTADOS	52
1. Violencia de género.....	58
2. Primer contacto operativo.....	58
3. Sensibilidad.....	59
4. Formación profesional.....	59
5. Condiciones operativas	59
6. Diligencias	59
7. Perspectivas personales	60
INFORMACIÓN CUANTITATIVA	64
Tabla 1. ENVIPE 2025 — Causas atribuibles a la autoridad de la NO DENUNCIA (mujeres).....	64
Tabla 2. ENDIREH 2021 — Indicadores de violencia institucional y revictimización.....	66
DISEÑO DE ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN	69
CARTA DESCRIPTIVA	70
<i>Taller de Sensibilización para Elementos de Seguridad en la Atención de Primer Contacto con Perspectiva de Género</i>	70
LIMITANTES	73
CONCLUSIONES	74
REFERENCIAS	75
ANEXOS	80
ENTREVISTAS	97

INTRODUCCIÓN

El siguiente proyecto de investigación busca intervenir con servidores públicos encargados del primer contacto con mujeres víctimas de violencia de género, en el Estado de México. Según los datos obtenidos de la reseña estadística sobre la violencia de género en el Estado de México 2021 (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2021) señalan que “los delitos contra la mujer se incrementaron de 2020 a 2021. El feminicidio se incrementó en 13%, las violaciones se incrementaron 37%, pero la violencia familiar a consecuencia principalmente de la pandemia de COVID 19 se incrementó 109%” (González, 2021). La violencia de género no solo es un tema de interés a nivel estado, nuestro país ha albergado diversos casos y cifras rojas en temas de violencia contra la mujer. Según el índice de paz 2024 se menciona que “Además de aumentos en los números de feminicidios, otras formas de violencia asociadas con el género también se han incrementado desde 2015. A nivel nacional la tasa de violencia familiar alcanzó 547 casos por cada 100,000 habitantes en 2020, mucho mayor a la tasa de 334 casos en 2015. De forma parecida, entre 2015 y 2020, los asaltos sexuales crecieron de 111 casos por cada 100,000 habitantes a 177” (Instituto para la Economía y la Paz, 2024). Dichas cifras exigen al país leyes y políticas públicas para erradicar y atacar directamente las causas de dichos problemas. Las cifras anteriores contextualizan sobre la violencia de género en México, sin embargo, este trabajo terminal de grado se enfocará en el Estado de México y la atención que se brinda de un agrupamiento específico dedicado a la atención de la violencia de género en materia de seguridad ciudadana como primer contacto. Su participación nace derivada de la alerta de violencia de género dentro de la Ley general de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia (Cámara de Diputados, 2024) en la cual se busca actuar a través de los recursos y herramientas de los diferentes niveles de gobierno para atender dicha problemática. Es por lo que a partir del 2019 se crean las Unidades de Igualdad de Género y Erradicación de la Violencia (UIGEV) en el Estado de México, de las cuales se derivan diversas instancias y agrupamientos específicos (Gobierno del Estado de México, 2025).

Los servidores públicos adscritos al agrupamiento dedicado a la atención de la violencia de género en materia de seguridad ciudadana como primer contacto cuentan con tareas

y obligaciones de primer respondiente cuando se trata de una incidencia de violencia de género, es decir, son los encargados de verificar la situación al llegar al sitio. Su deber es resguardar la integridad y seguridad de los involucrados, las facultades que tienen versan en el contacto humanitario y de primera intervención con las víctimas y agresores (Estado de México, 2025).

Es de vital importancia el trabajo que realizan estos servidores públicos, ya que de ellos dependen diversas cuestiones, entre ellas que su correcta actuación permita la integración de una carpeta de investigación, la puesta a disposición de un detenido, el resguardo y denuncia de una víctima, la prevención de la violencia de género, entre otras responsabilidades a su cargo.

Los servidores públicos de primer contacto que intervienen en la atención a la violencia de género contra las mujeres actúan bajo acciones encaminadas a proporcionar a los integrantes de la sociedad, seguridad y acompañamiento en las incidencias que pudieran llegar a presentar. Trabajan bajo protocolos específicos en los que son capacitados previamente tales como conductas no permitidas, resguardo adecuado de información personal, atención a los medios de comunicación, llenado adecuado de cadenas de custodia, detención, trato y traslado de personas detenidas, como actuar ante incidentes extraordinarios como personas lesionadas, fallecidas, etc, recepción de denuncias, seguridad ciudadana, uso de la fuerza, Ley nacional del uso de la fuerza, derechos del imputado, derechos de la víctima, actuaciones fuera del servicio, entre otras. Es importante recalcar que la base de dichas actuaciones tiene que ser la sensibilidad humana en el momento que interactúan con las usuarias. Entre los incidentes que trabajan los elementos de seguridad pública se encuentra la violencia contra la mujer, violencia familiar, sexual, maltrato a niñas, niños y adolescentes, maltrato a adultos mayores, entre otros (Secretaría de Seguridad del Estado de México, s.f.).

Ante estas circunstancias las herramientas con las que actúan en campo son limitadas ya que trabajan e intervienen en situaciones de vulnerabilidad por lo que las víctimas y afectados necesitan una figura de autoridad que genere confianza y tranquilidad, elementos que intervienen en diversos incidentes donde están involucrados diferentes tipos de violencia.

El siguiente trabajo de investigación se basará únicamente en la atención que reciben las víctimas en reportes tipificados como violencia contra la mujer, ya que de acuerdo

con la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares [ENDIREH] (2021) realizada por el Instituto Nacional de Geografía (INEGI) estima que:

en el Estado de México, 78.7% de las mujeres de 15 años o más, experimentaron algún tipo de violencia: Psicológica, Física, Sexual, Económica o Patrimonial a lo largo de la vida y 47.6% en los últimos 12 meses, el ámbito comunitario es en el que las mujeres de 15 años y más experimentaron con mayor frecuencia algún tipo de violencia a lo largo de la vida (58.5%), en el Estado de México 41.3% de las mujeres de 15 años y más que han tenido una relación de pareja, han sido violentadas por su pareja a lo largo de la relación, y el 21.7% han vivido situaciones de violencia en los últimos 12 meses. (INEGI, 2021).

Los antecedentes de la violencia contra las mujeres en el Estado de México son alarmantes, las cifras de víctimas incrementan año con año. Motivo por el cual es vital analizar y comprender áreas de oportunidad. Los servidores públicos cuentan con constantes capacitaciones en diversas ramas. Muchas de estas son parte de los requisitos que las instituciones públicas tienen que cumplir, y otras que adquirieron durante su formación profesional. Dicho agrupamiento no solo interviene una vez que se comete el delito, o la violencia, ellos trabajan en diferentes niveles de prevención con la ciudadanía en general, desde diversos operativos preventivos en lugares públicos hasta difusión de información en escuelas y centros educativos. Es por lo que el contacto humano y la sensibilidad con la que se comunican tiene que ser íntegra y adecuada, recordando que su principal objetivo es la cercanía y calidez con la población, sin distinción de raza, sexo, género, etc.

PROBLEMÁTICA CON PERSPECTIVA DE GÉNERO

La perspectiva de género, desde que se le dio nombre y se instauró, ha sido emblemática, y en algunos casos un tema de moda, sin embargo, su importancia recae en el objetivo y la razón de su surgimiento.

Nace a mitades del siglo XX, como una respuesta a la necesidad de visibilizar las desigualdades sociales existentes entre hombres y mujeres y las consecuencias de ello. En principio, un término aplicado por los diferentes movimientos feministas, que posteriormente abrió el camino a la creación de las diferentes políticas públicas, leyes y cambios sociales que hasta el momento han aportado significativamente a la construcción de la igualdad sustantiva y equidad, entre otros.

En la actualidad existen diversas instancias y agrupamientos que han surgido como una respuesta a la violencia de género, consolidando alternativas de solución a dicha problemática. Sin embargo, la creación e innovación de programas sociales no garantizan la aplicación de la perspectiva de género.

El problema versa en la aplicación de las herramientas diseñadas para combatir la violencia de género, es decir, existe un fundamento y bases teóricas, mismas que han generado protocolos de actuación, entre otras, sin embargo, en el desarrollo se presentan retos y problemáticas.

El agrupamiento en el que se va a intervenir en este trabajo terminal de grado actúa desde una instancia pública de seguridad pública, específicamente perteneciente a la atención de primer contacto en la violencia de género del Estado de México. Es formado por el gobernador Alfredo del Mazo, en el 2019 con el objetivo de erradicar y prevenir la violencia de género.

Las actuaciones del agrupamiento tienen como base principal realizar sus actividades cotidianas con perspectiva de género, y están diseñadas para brindar la atención integral a la población en temas de violencia de género.

Su intervención comienza desde el llamado de auxilio, protección, resguardo de víctimas, información y canalización a instancias, entre otras actividades; las cuales se encuentran fundamentadas en los lineamientos de actuación de la policía de género para los

municipios del Estado de México (Secretaría de Seguridad del Estado de México, 2023).

Mi trabajo terminal de grado se enfocará específicamente en la atención que reciben las mujeres víctimas de violencia de género que esta agrupación atiende. El problema identificado al momento con base a mi experiencia profesional en la instancia versa en la atención poco sensibilizada por parte de los primeros respondientes la cual no se brinda con perspectiva de género.

Incluso podríamos decir que existe violencia institucional, identificada a partir de la oportunidad de escuchar diversos testimonios de víctimas, en los que refieren dicha situación. En la mayoría de los casos de violencia contra la mujer atendidos, las víctimas son usuarias recurrentes, es decir, han llamado y solicitado a las unidades de seguridad pública en más de una ocasión, por lo que son identificadas por los servidores públicos. Hecho que provoca fastidio entre ellos porque consideran que la víctima no continuará con el proceso y sólo les hará perder el tiempo, llevándolos a negar la atención y recursos, justificando que la víctima decide permanecer en la situación de violencia, lo que la revictimiza y agrede su integridad. Otro de los testimonios recurrentes es la falta de actuación en el lugar de los hechos, en los que se desmerita, minimiza y violenta el testimonio de la víctima negándole la ayuda por criterio y decisión de los propios elementos.

Las situaciones anteriores transgreden diversos derechos humanos, entre ellos el derecho a la igualdad y no discriminación (Art 1 y 2, Declaración Universal de Derechos Humanos), derecho a no ser sometido a torturas ni a tratos crueles, inhumanos o degradantes (Art. 5, DUDH), derecho a la protección contra la violencia y el abuso (Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer [CEDAW], 1979).

Lo expuesto anteriormente visibiliza diferentes violencias ejecutadas por los servidores públicos en sus diligencias, donde podemos identificar estereotipos de género, negación de recursos, discriminación por género, entre otras, lo que hace que la problemática identificada sea un problema de género.

MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL

Este trabajo terminal de grado busca profundizar en la importancia del papel que desempeñan los servidores públicos que atienden la violencia contra la mujer en razón de género. Sus funciones están establecidas según el perfil profesional con el que cuentan y los requerimientos del área a laborar. El objetivo del agrupamiento es que en conjunto puedan aplicar su experticia y herramientas a la suma de acciones que erradiquen la violencia contra la mujer. Las instituciones públicas que atienden este tipo de violencia nacen a raíz de la preocupante y creciente suma de casos de violencia. Su participación, conocimientos y sensibilidad son fundamentales para brindar una atención efectiva e integral a las víctimas, así como para contribuir a la prevención y sanción de estos actos.

El siguiente apartado tiene como objetivo indagar en los conceptos fundamentales sobre los cuales se instaura la atención a víctimas por violencia en las instituciones públicas encargadas de brindarla, específicamente aquella dirigida a la violencia hacia las mujeres. Los conceptos relevantes para este estudio serán: género, desigualdades de género, relaciones de poder, perspectiva de género, violencia, tipos de violencia, violencia estructural, patriarcado, sexismo, machismo.

CONCEPTOS

1. Género

El concepto de género lo podemos encontrar citado a través de diversos autores, con perspectivas diferentes, dicho concepto se ve modificado debido a que es una construcción social, por lo que es interpretado y asociado según la cultura de determinada sociedad.

“El género es un elemento constitutivo de las relaciones sociales basadas en las diferencias percibidas entre los sexos, y el género es una forma primaria de significar las relaciones de poder.” (Scott, 1986, p. 1067).

Como lo menciona Joan Scott (1986), el género está conformado por aquellas características que la sociedad atribuye a hombres y mujeres, construidas a partir de estereotipos y roles de género que configuran relaciones de poder. Estas relaciones implican dominación y subordinación, donde las mujeres son frecuentemente situadas en una posición de servicio y cuidado, orientadas a satisfacer las necesidades de los hombres y confinadas al ámbito privado. Esta distribución desigual no es natural, sino producto de una construcción social sostenida históricamente.

Existen diversas perspectivas sobre cómo se conforma el género y sobre los distintos grupos que se ven afectados por un concepto construido desde una visión patriarcal. Por ello, es fundamental considerar enfoques alternativos que permitan un análisis más completo y crítico del término.

En *El género en disputa*, el género se define como “una construcción sociocultural dada en el discurso y en los actos performativos” (Butler, 2007). Desde su perspectiva el género se ve instaurado en una sociedad a través del discurso con el que se representa. Ejemplo de ello es el lenguaje y la influencia de los diversos canales de comunicación, misma que contribuye a la representación que se le otorga. La autora (Butler, 2007) menciona los actos performativos como todas aquellas acciones que cotidianamente realizamos, que refuerzan y definen la identidad del género.

Otra perspectiva relevante de mencionar es la de Moreno y Alcántara (2016) en el libro ‘Conceptos clave de los estudios de género’ donde las autoras señalan que el término ‘género’ ha evolucionado significativamente, pasando de una categoría puramente lingüística a una herramienta analítica crucial para comprender las relaciones sociales y las dinámicas de poder. Lo que ejemplifica las modificaciones que el concepto ha ido adoptando a través de los diferentes estudios con respecto a su origen. El término permite entender las construcciones sociales instauradas a través del establecimiento de roles que evidencian las diferencias entre hombres y mujeres (Moreno y Alcántara, 2016).

2. Relaciones de poder

Durante la conceptualización del género podemos percibir continuamente las diversas menciones a las relaciones de poder. Cuando se analizan las diferencias atribuidas a los sexos y las características asignadas cultural y socialmente a cada uno, se ponen en

evidencia estas relaciones y su influencia en el quehacer cotidiano de cada uno. Estas vinculaciones se manifiestan a través de las desigualdades presentes en un grupo social específico. Históricamente, las mujeres han sido particularmente afectadas por estas dinámicas de poder, donde los hombres han ejercido dominio y control en los ámbitos públicos y privados, configurando lo que se conoce socialmente como patriarcado.

Esta estructura patriarcal base de las desigualdades constituye un entorno que favorece elementos que generan violencia contra la mujer, ya que normaliza comportamientos y creencias en las que se encasilla a las mujeres en la objetivación, subordinación, sometimiento y vulnerabilidad, que además son instauradas y reforzadas por medio de creencias biologicistas y sexistas. Moreno y Alcántara (2016) explican el concepto como las manifestaciones de desigualdades y las jerarquías que caracterizan las interacciones entre los diferentes grupos sociales.

3. Perspectiva de género.

Lagarde (2012) define a la perspectiva de género como una herramienta esencial para la modificación de las relaciones de poder que existen entre los géneros, la conceptualiza como una mirada analítica y política que busca la equidad y justicia social a través de cuestionar y transformar las normas, valores y prácticas sociales que perpetúan la desigualdad de género.

Este concepto nos permite entender las características que nos hacen diferentes, las necesidades y las desigualdades. Busca aportar medios y herramientas que den acceso a la igualdad sustantiva e interseccional. Por lo que es fundamental instaurar una perspectiva de género que no siga un modelo tradicional androcentrista.

4. Violencia

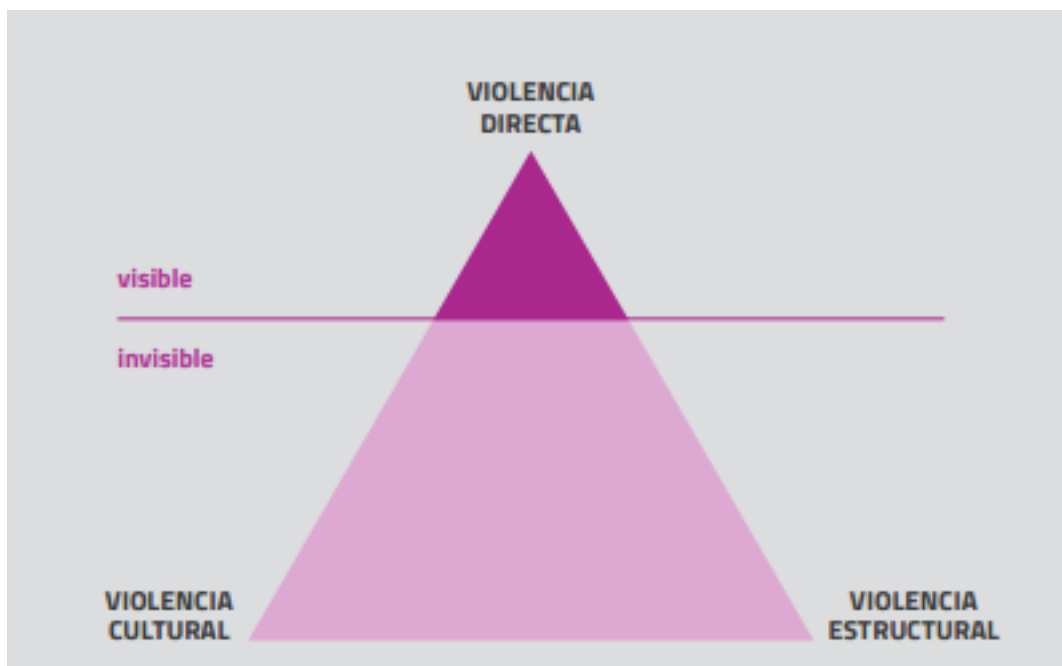
Podemos decir que la violencia es producto del sistema patriarcal donde las mujeres son vistas como objetos y subordinadas a los hombres. Para lograr identificar la violencia y concientizar sobre la importancia de su visibilización es importante que se tenga establecido qué significa el término violencia.

La violencia es el uso de la fuerza o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, problemas de desarrollo o privaciones. Esta definición abarca no sólo la violencia física, sino también la violencia psicológica, sexual, económica y social, así como la violencia estructural que se ejerce a través de las instituciones y las normas sociales.(Lagarde, 2012: p. 189).

La definición de Lagarde (2012) para el presente estudio resulta fundamental, ya que hace mención del tipo de violencia estructural, una de las causas de la violencia institucional hacia las mujeres. Permite trascender la visión de la violencia como un acto individual y reconocer cómo las instituciones y las normas sociales, ejercen violencia. Esta perspectiva es fundamental para comprender la complejidad de la violencia de género.

Johan Galtung (1990) explica la violencia a través de un esquema en el que cada elemento se relaciona entre sí, formando una triangulación.

Figura 1. Triángulo de la violencia



Fuente: <http://pazydiversidadcultural.org/2020/08/14/la-complejidad-del-triangulo-de-la-violencia/>

Galtung (1990) menciona que la violencia directa son todos aquellos actos que transgreden la integridad de una persona perpetrados por un autor específico. La violencia estructural se ve instaurada en el sistema operacional de una sociedad, no hay un autor directo, es un conjunto de desigualdades. En la violencia cultural se encuentran los valores, creencias, costumbres e ideologías que normalizan y propician la violencia en la sociedad.

También Galtung(1990) presenta los tipos de violencia visibilizando la conexión que existe entre cada acto violento desde su génesis. Dentro de su clasificación existen diversos elementos que conforman y se interrelacionan entre sí aportando a un estudio completo de la sociedad y la integración de la violencia. Sin embargo, además de tener presente sus aportaciones, es fundamental enfatizar en los tipos de violencia que están tipificados en la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia [LGAMVLV] (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2024) donde la clasifica de la siguiente forma:

Cuadro 1. Tipos de violencia tipificados en la LGAMVLV

Tipos de violencia	Descripción
Violencia Psicológica	Acto u omisión que daña la estabilidad psicológica, incluyendo negligencia, abandono, insultos, humillaciones, manipulación, celotipia, amenazas, etc.
Violencia Física	Cualquier acto que inflige daño no accidental usando la fuerza física o algún tipo de arma u objeto, causando lesiones internas, externas o ambas.
Violencia Patrimonial	Acto u omisión que afecta la supervivencia de la víctima, manifestándose en la transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos
Violencia Económica	Acción u omisión del agresor que afecta la supervivencia económica de la víctima, a través de limitaciones para controlar sus ingresos, percepción de un salario menor por igual trabajo, etc.

Violencia Sexual	Cualquier acto que degrada o daña el cuerpo y/o la sexualidad de la víctima, atentando contra su libertad, dignidad e integridad física. Incluye acoso, abuso y violación
------------------	---

Fuente: elaboración propia con base en LGAMVLV.

Cuadro 2. Modalidades de violencia tipificados en la LGAMVLV

Modalidad	Descripción
Violencia familiar	Aquella ejercida por miembros de la familia, con o sin convivencia, y que causa daño físico, psicológico, patrimonial, económico o sexual.
Violencia laboral	Acciones u omisiones en el trabajo que discriminan, degradan o vulneran los derechos de las mujeres, incluyendo acoso o abuso.
Violencia en la comunidad	Aquella ejercida en espacios públicos o por personas ajenas a la víctima, que genera un entorno de inseguridad o peligro.
Violencia institucional	Ejercida por servidores públicos que obstaculizan o impiden el acceso a servicios, derechos o justicia, o que reproducen prácticas discriminatorias.
Violencia docente	Actos que dañan la autoestima de las alumnas, que refuercen estereotipos de género, discriminación o abuso de poder en el ámbito educativo.
Violencia feminicida	La forma extrema de violencia de género que culmina en el asesinato de una mujer, por razones de género, y puede incluir antecedentes de violencia, amenazas, abuso sexual, entre otros.

Violencia digital	Es aquella que se comete a través de medios digitales, redes sociales o plataformas electrónicas, afectando la integridad, dignidad, privacidad o seguridad de las mujeres.
-------------------	---

Fuente: elaboración propia con base en LGAMVLV.

A pesar de estar tipificada y contenida en normas y distintos estudios de violencia, la violencia psicológica sigue siendo la menos atendida por parte de las autoridades. Según Rodríguez (2021), existe una notable falta de atención psicológica a las víctimas tras haber vivido una situación de violencia, lo que refleja una brecha en los servicios posteriores al hecho. Es normalizada e invisibilizada por la cultura machista en la que vivimos, misma que minimiza los actos violentos cuando estos no son visibles. La falta de atención y la negligencia cuando se trata de violencia psicológica, son una de las consecuencias de la revictimización en las mujeres que buscan ayuda. Este tipo de violencia se enfatiza ya que es de interés principal para este trabajo identificar la atención que se brinda por parte de los elementos de seguridad ante este tipo de incidentes, ya que visibiliza el grado de sensibilidad al aplicar las diligencias correspondientes.

5. **Violencia de género.**

De los diferentes tipos de violencia que existen, la violencia de género contra las mujeres en México representa una problemática creciente y preocupante. Según datos de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe ([CEPAL] 2024), en 2023 México registró 852 casos de feminicidio, ubicándolo entre los países con las tasas más altas de América Latina. Reuters (2025) informó sobre estas cifras y agregó que, a pesar de la indignación social por casos mediáticos, permanecen en cargos públicos funcionarios y elementos sin formación en perspectiva de género e instancias negligentes. La violencia de género tiene diversas teorías desde las teorías feministas, psicológicas, sociológicas, biologicistas etc., en las cuales mencionan el origen y las causas. Está conceptualizada de múltiples formas, sin embargo, la mirada con la que se fundamentará el siguiente trabajo al nombrar la violencia de género únicamente hace referencia a aquella violencia contra las mujeres.

Según Marcela Lagarde y de los Ríos, en: Género y feminismo: Desarrollo humano y democracia(2012), considera la violencia basada en género como una manifestación de relaciones de poder históricamente desiguales entre hombres y mujeres.

La violencia de género es una forma extrema de desigualdad que se manifiesta en el control y la dominación sobre las mujeres, y que se ejerce a través de múltiples formas de agresión física, psicológica, económica y sexual. Esta violencia no es un fenómeno aislado, sino que está arraigada en las estructuras sociales, culturales y políticas que perpetúan la subordinación femenina (Lagarde, 2012: p. 190).

Este fenómeno está profundamente enraizado en las estructuras sociales patriarcales de nuestro país, que perpetúan la discriminación y la desigualdad que se observa en la sociedad.

Los tipos de violencia antes mencionados forman parte de los antecedentes que el Estado y la sociedad tienen como Alerta de Género; para México esta alerta se instauró en el artículo 22° de la LGAMVLV (Cámara de Diputados,2007); en donde se establece como una acción que el gobierno toma debido a la emergencia para erradicar la violencia feminicida y busca garantizar a las mujeres una vida libre de violencia.

El hecho de que en determinada entidad exista una Alerta de Género significa que deben desprenderse acciones que estén encaminadas en alcanzar el objetivo de esta. Por tal motivo, nacen desde el gobierno diversas instituciones dedicadas a brindar la atención a mujeres víctimas de violencia. Es así como se origina el grupo de la seguridad pública que atiende específicamente cuestiones de género. Lamentablemente, de acuerdo con mi propia experiencia y observación dentro de este grupo existen diversos elementos que no brindan la atención de manera adecuada a las personas que solicitan su apoyo, lo que conforma otro tipo de violencia, el cual es llamado violencia institucional.

6. Violencia estructural

Como lo menciona Galtung (1990) en los tres tipos fundamentales de violencia, la violencia estructural está conformada por las desigualdades y violencias no visibles que son perpetuadas por un conjunto de personas en determinado espacio. Este tipo de

violencia es relevante en este trabajo terminal de grado ya que conceptualiza el tipo de violencia que favorece las condiciones en instituciones públicas a través de la omisión en su actuación y de la reproducción de diversas violencias no visibles.

Las estructuras patriarcales son uno de los ejes de este tipo de violencia, según Celia Amorós (2012) en su libro Metodología de la investigación feminista, la violencia estructural se encuentra arraigada desde las desigualdades sistémicas y las relaciones de poder, lo que violenta a las mujeres en el acceso al uso de recursos, discriminación, y vulneración a la integridad.

El papel del patriarcado se ve involucrado en los diferentes tipos de violencia ejercidos contra las mujeres, en su obra “La guerra contra las mujeres”, Rita Segato (2016) lo visibiliza como un sistema de dominación arraigado en las estructuras sociales, económicas, políticas y simbólicas. El análisis de cada elemento en la violencia estructural nos permite entender aquella que es contra las mujeres y los elementos que la conforman desde una cultura y sociedad. Este sistema patriarcal se ve manifestado en la atención que se brinda por parte de los servidores públicos en dichos espacios, a través de la dominación masculina, estereotipos de género y prejuicios.

El machismo es un elemento del patriarcado, ya que está conformado de ideas, comportamientos y actitudes que refuerzan las creencias de un papel de superioridad a través de las diferencias entre hombres y mujeres. En el machismo los contrastes entre los sexos son una base para sesgar, discriminar y controlar a las mujeres en razón de género. Este busca el control y dominio del hombre sobre la mujer, pasando sobre su autonomía. Se alimenta de las creencias biologicistas y androcentristas, aislando y sometiendo a las mujeres al espacio privado. Se constituye a través de los roles de género en los que se etiquetan a las mujeres a actividades y comportamientos que las despersonifica, cosificándolas y otorgándoles tareas específicas de servicio (Segato, 2016).

El machismo ha sido un tema de análisis para diversas autoras, Marcela Lagarde (2012) lo identifica como el conjunto de acciones que se dan desde un individuo hasta un estado, sociedad, grupo de personas, mismas que transgreden la integridad de las mujeres. Menciona la relación que existe entre este concepto y la misoginia, lo que conforma nuevamente la base patriarcal de una sociedad.

La misoginia, entendida como todos aquellos actos basados en el odio y desprecio hacia las mujeres, por el simple hecho de serlo, la podemos identificar en las diversas creencias sexistas que posicionan a las mujeres como emocionales, débiles o no racionales, hasta crímenes de odio fundados en el control hacia ellas. Por lo que identificarla en una cultura es fundamental para modificar discursos y acciones que violentan a las mujeres.

8. Violencia institucional

Este concepto fundamenta la base de la intervención de este trabajo terminal de grado. La violencia identificada y los actores de esta forman parte de una institución encargada de atender la violencia contra la mujer en razón de género. La comprensión de este tipo de violencia es de gran relevancia ya que permite identificar y visibilizar las violencias ejercidas por los servidores públicos y las instancias. Identificarla permite sumar acciones a la creación e implementación de políticas y estrategias que busquen erradicar la violencia contra la mujer. Es obligación del Estado garantizar una vida libre de violencia, por lo que localizar las áreas de oportunidad dentro de la institución es vital para su funcionamiento.

“Decir que una organización es generizada significa que ventajas y desventajas, explotación y control, acción y emoción, significado e identidad están modelados por la distinción entre lo masculino y lo femenino” (Acker, 1990, p. 146).

Joan Acker (1990) expone el tipo de violencia institucional ejercida por los propios colaboradores dentro de las instancias públicas, y visibiliza cómo el género en estos espacios juega un papel crucial en la construcción de estructuras jerárquicas. Estas estructuras se manifiestan a través de una división del trabajo, normas simbólicas y dinámicas organizacionales que reproducen desigualdades. Esta perspectiva permite analizar el origen de la violencia institucional y comprender cómo dicha violencia se reproduce desde la institución hacia la sociedad en general, al evidenciar, como señala la autora, la existencia de organizaciones generizadas.

La violencia institucional de género (hacia las mujeres) se configura como aquella que se produce en el seno de las instituciones públicas o privadas, a través de la acción u omisión de sus agentes, y que tiene como resultado la

discriminación, la negación de derechos o la perpetuación de la violencia contra las mujeres por el hecho de serlo.(Sisco y Lorente, 2019: p. 248).

Sin embargo, la violencia institucional no siempre es ejercida del mismo modo, existen diversas manifestaciones de esta violencia que son perpetuadas en diferentes formas aun cuando se hable de una sola instancia. En este sentido, lo expuesto por Sisco y Lorente (2019) se ajusta a este dicho:

Las manifestaciones de la violencia institucional de género pueden ser diversas, incluyendo la denegación o el retraso injustificado en el acceso a la justicia, la aplicación de estereotipos de género por parte de operadores jurídicos, la falta de debida diligencia en la investigación de delitos de violencia de género, la discriminación en la prestación de servicios públicos (salud, educación, etc.), la invisibilización o minimización de la violencia en los discursos y políticas públicas, y la falta de recursos adecuados para la prevención, atención y protección de las víctimas. (Sisco y Lorente, 2019: p. 252).

JUSTIFICACIÓN.

La violencia de género en contra de las mujeres es una problemática que ha tenido consecuencias graves en nuestro país y contexto social. Parte de esta problemática son las diversas instancias que transgreden la dignidad y derechos humanos.

La violencia identificada en el ámbito a intervenir surge de una institución pública del Estado de México, por lo que pertenece a la clasificación de violencia institucional, misma que es ejercida por servidores públicos.

Entre los antecedentes de este tipo de violencia encontramos negligencias en diferentes niveles de participación para la atención a la violencia contra la mujer.

Otra de las prácticas de revictimización hacia las mujeres víctimas de violencia por parte del Ministerio Público que el Centro de Prevención y Atención al Maltrato y la Familia (CEPAMyF) señala como recurrente es la negligencia para

iniciar la denuncia, cuando el abuso sexual es perpetrado por los esposos o parejas íntimas, aun cuando ellas han acudido un par de veces a la agencia.(Secretaría de Gobernación, 2023: p.107).

Un punto de inicio en la prevención y erradicación de la violencia institucional contra las mujeres debe incluir formación constante en perspectiva de género para las personas servidoras públicas, mecanismos de rendición de cuentas y transparencia y la creación de espacios seguros para que las mujeres hagan su denuncia y tengan protección. Por otro lado, es esencial la participación de las mujeres en la creación e implementación de políticas públicas. Una implementación efectiva de la perspectiva de género requiere de la escucha activa de las voces y experiencias de las víctimas.(Solís y García, 2024: p.87).

Los fragmentos anteriores pertenecen a estudios que visibilizan la violencia institucional contra las mujeres en diferentes situaciones y años. Estos antecedentes nos permitirán identificar y respaldar si la falta de sensibilidad hacia mujeres que han sufrido violencia es uno de los principales factores que afecta negativamente la atención a víctimas.

En primer lugar, existe una necesidad urgente por visibilizar y abordar esta problemática considerando que:---

Se observa cómo las estructuras organizacionales y los procedimientos operativos de diversas instituciones, lejos de ser neutrales, perpetúan de manera sutil, pero efectiva los estereotipos de género tradicionales. Esta reproducción se manifiesta tanto en la distribución de roles y responsabilidades como en la internalización de expectativas diferenciadas basadas en el sexo.(López, 2023: p. 45).----

Esta situación refleja cómo los estereotipos de género se reproducen en las instituciones, afectando la calidad de atención que reciben las víctimas.

En segundo lugar, el municipio de Toluca ha manifestado un compromiso con la transversalización de la perspectiva de género y con la igualdad sustantiva trabajando en prevenir, atender y erradicar la violencia de género en el municipio. ----

El Plan de Desarrollo Municipal 2022-2024 de Toluca establece como uno de sus ejes rectores la 'Igualdad de Género y No Discriminación', donde se

explicita el compromiso de 'fortalecer las acciones para la transversalización de la perspectiva de género en la administración pública municipal y garantizar la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres, así como prevenir, atender y erradicar la violencia de género en el municipio. (Ayuntamiento de Toluca, 2022: p. 35).

Sin embargo, persiste una brecha entre estos compromisos institucionales y la experiencia real de las mujeres que buscan ayuda. Es por lo que este trabajo puede contribuir a identificar esas brechas y proponer estrategias para su superación.

En tercer lugar, la violencia institucional tiene efectos particularmente graves, ya que cuando el hecho de violencia es cometido por una persona en el desempeño de sus funciones en una institución pública o cuando tolera o no evita un acto discriminatorio por negligencia, desconocimiento, no atiende con la especificidad o especialidad debida los casos de violencia de género, genera condiciones que afectan los derechos de las víctimas. Esta dimensión de la problemática merece especial atención académica y práctica.

La violencia ejercida por la institución comienza desde la revictimización, en donde ejercen violencia psicológica a través de comentarios que humillan, amenazan e intimidan los testimonios de las víctimas. También se presenta la violencia simbólica, misma que versa en la discriminación por género, estereotipos de género, exclusión y violencia estructural, a la que pertenecen todas aquellas prácticas que nacen de una cultura machista, un sistema patriarcal y sexista (Lagarde, 1996; Lagarde, 2018: p.19).

La violencia institucional, tiene un impacto de alta gravedad en la sociedad. Son las instancias y las personas capacitadas para atender a víctimas las que ejercen comportamientos violentos, lo que realza el preocupante cuestionamiento de ¿a dónde o con quiénes las mujeres víctimas de violencia pueden acudir a solicitar su derecho a una vida libre de violencia?

La participación del agrupamiento que será sujeto de estudio del presente trabajo de grado, es de gran relevancia, ya que son el primer contacto con las mujeres en donde la adecuada actuación y diligencias son primordiales. Sin embargo, la falta de sensibilidad por parte de servidores públicos no solo puede tener como consecuencia la revictimización, también pudiera enlistarse como una causa del feminicidio, ya que al no

atenderse la situación de violencia puede desencadenarse en feminicidio, recordando que este es el nivel máximo del violentómetro creado por el Instituto Politécnico Nacional (2009).

Considero que la viabilidad de este trabajo de grado es posible, ya que actualmente soy servidora pública perteneciente a la instancia en donde se busca aplicar el diagnóstico y eso me da acceso a la información, además de que algunos de mis compañeros de trabajo pertenecen al agrupamiento en campo encargado del primer contacto cuando se reporta violencia de género. Por lo que tengo los recursos para llevar a cabo la investigación deseada.

El estudio que se pretende llevar a cabo busca beneficiar a las mujeres víctimas de violencia contra la mujer. Aportando elementos que sensibilicen a los servidores públicos encargados del primer contacto, que permita la ejecución de diligencias fundadas en la preservación de la dignidad, derechos humanos y perspectiva de género.

MARCO NORMATIVO

La violencia de género contra la mujer ha sido una problemática que afecta a la humanidad, derivado de ello las normas, leyes y las jurisprudencias se han tenido que reformar. Muchas de las más actuales han nacido a raíz de un hecho violento que ha marcado la historia, buscan prevenir que una situación similar suceda y de ser el caso, tenga una tipificación que respalde jurídicamente a las víctimas.

A continuación, se mencionan diferentes jurisprudencias desde su año de origen, las cuales son el sustento jurídico en la actualidad, según el caso y las necesidades de este.

	<p>En el marco normativo internacional contamos con:</p>
--	--

	<p>1979: La siguiente convención es fundamental mencionarla y conocer lo que estipula. Es un compromiso por parte de los países que la ratificaron a</p>
--	---

INTERNACIONAL

eliminar todas las formas de discriminación contra la mujer, garantizando acciones que garanticen la igualdad sustantiva.

- **Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) (Naciones Unidas, 1979): establece un marco internacional para proteger los derechos de las mujeres y eliminar la discriminación.**

Artículo 1.

A los efectos de la presente Convención, la expresión "discriminación contra la mujer" denotará toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera.

Artículo 2

Los Estados Partes condenan la discriminación contra la mujer en todas sus formas, convienen en seguir, por todos los medios apropiados y sin dilaciones, una política encaminada a eliminar la discriminación contra la mujer y, con tal objeto, se comprometen a: a) Consagrar, si aún no lo han hecho, en sus constituciones nacionales y en cualquier otra legislación apropiada el principio de la igualdad del hombre y de la mujer y asegurar por ley u otros medios apropiados la realización práctica de ese principio; b) Adoptar medidas adecuadas, legislativas y de otro carácter, con las sanciones correspondientes, que prohíban toda discriminación contra la mujer; c) Establecer la protección jurídica de los derechos de la mujer sobre una base de igualdad con los del hombre y garantizar, por conducto de los tribunales nacionales competentes y de otras instituciones públicas, la protección efectiva de la mujer contra todo acto de discriminación; d)

Abstenerse de incurrir en todo acto o práctica de discriminación contra la mujer y velar por que las autoridades e instituciones públicas actúen de conformidad con esta obligación; e) Tomar todas las medidas apropiadas para eliminar la discriminación contra la mujer practicada por cualesquiera personas, organizaciones o empresas; f) Adoptar todas las medidas adecuadas, incluso de carácter legislativo, para modificar o derogar leyes, reglamentos, usos y prácticas que constituyan discriminación contra la mujer; g) Derogar todas las disposiciones penales nacionales que constituyan discriminación contra la mujer.

Artículo 5

Los Estados Parte tomarán todas las medidas apropiadas para: a) Modificar los patrones socioculturales de conducta de hombres y mujeres, con miras a alcanzar la eliminación de los prejuicios y las prácticas consuetudinarias y de cualquier otra índole que estén basados en la idea de la inferioridad o superioridad de cualquiera de los sexos o en funciones estereotipadas de hombres y mujeres; b) Garantizar que la educación familiar incluya una comprensión adecuada de la maternidad como función social y el reconocimiento de la responsabilidad común de hombres y mujeres en cuanto a la educación y al desarrollo de sus hijos, en la inteligencia de que el interés de los hijos constituirá la consideración primordial en todos los casos.

Artículo 8

Los Estados Parte tomarán todas las medidas apropiadas para garantizar a la mujer, en igualdad de condiciones con el hombre y sin discriminación alguna, la oportunidad de representar a su gobierno en el plano internacional y de participar en la labor de las organizaciones internacionales.

Artículo 16

1. Los Estados Parte adoptarán todas las medidas adecuadas para eliminar la discriminación contra la mujer en todos los asuntos relacionados

con el matrimonio y las relaciones familiares y, en particular, asegurarán en condiciones de igualdad entre hombres y mujeres: a) El mismo derecho para contraer matrimonio; b) El mismo derecho para elegir libremente cónyuge y contraer matrimonio sólo por su libre albedrío y su pleno consentimiento; c) Los mismos derechos y responsabilidades durante el matrimonio y con ocasión de su disolución; d) Los mismos derechos y responsabilidades como progenitores, cualquiera que sea su estado civil, en materias relacionadas con sus hijos; en todos los casos, los intereses de los hijos serán la consideración primordial; e) Los mismos derechos a decidir libre y responsablemente el número de sus hijos y el intervalo entre los nacimientos y a tener acceso a la información, la educación y los medios que les permitan ejercer estos derechos; f) Los mismos derechos y responsabilidades respecto de la tutela, curatela, custodia y adopción de los hijos, o instituciones análogas cuando quiera que estos conceptos existan en la legislación nacional; en todos los casos, los intereses de los hijos serán la consideración primordial; g) Los mismos derechos personales como marido y mujer, entre ellos el derecho a elegir apellido, profesión y ocupación; h) Los mismos derechos a cada uno de los cónyuges en materia de propiedad, compras, gestión, administración, goce y disposición de los bienes, tanto a título gratuito como oneroso. 2. No tendrán ningún efecto jurídico los esponsales y el matrimonio de niños y se adoptarán todas las medidas necesarias, incluso de carácter legislativo, para fijar una edad mínima para la celebración del matrimonio y hacer obligatoria la inscripción del matrimonio en un registro oficial.

- **1994: Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará) (Organización de los Estados Americanos, 1994):**

Define la violencia contra la mujer como una violación de los derechos humanos y establece obligaciones para los Estados en su prevención y erradicación.

Artículo 1

Se entenderá por violencia contra la mujer cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado.

Artículo 2

Se entenderá que la violencia contra la mujer incluye la violencia física, sexual y psicológica que tenga lugar dentro de la familia o unidad doméstica o en cualquier otra relación interpersonal, ya sea que el agresor comparta o haya compartido su domicilio con la mujer; y la que tenga lugar en la comunidad y sea perpetrada por cualquier persona, comprendiendo, entre otros, violación, abuso sexual, tortura, trata de personas, prostitución forzada, secuestro y acoso sexual en el lugar de trabajo, así como en instituciones educativas, establecimientos de salud o cualquier otro lugar, y la que sea perpetrada o tolerada por el Estado o sus agentes.

Artículo 6

Derecho de toda mujer a una vida libre de violencia, tanto en el ámbito público como en el privado.

Artículo 7

Condenar todas las formas de violencia contra la mujer y convenir en adoptar, por todos los medios apropiados y sin dilaciones, políticas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar dicha violencia.

Actuar con la debida diligencia para prevenir, investigar y sancionar la violencia contra la mujer.

Establecer mecanismos judiciales y administrativos eficaces para que la mujer que ha sido objeto de violencia tenga acceso pleno a la justicia, a la protección y a la reparación del daño.

Adoptar medidas jurídicas para conminar al agresor a abstenerse de hostigar, intimidar, amenazar, dañar o poner en peligro la vida o la integridad de la mujer.

Fomentar la educación y la concientización sobre la violencia contra la mujer y el derecho de ésta a una vida libre de violencia.

Artículo 8

Detalla las medidas específicas que los Estados Parte se comprometen a adoptar para lograr los objetivos de la Convención, incluyendo medidas legislativas, educativas, sociales y administrativas.

Ratificada por el estado mexicano el 12 de noviembre de 1998.

- **2009: La sentencia del Caso González y otras ("Campo Algodonero") fue emitida el 16 de noviembre de 2009 por la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte Interamericana de Derechos Humanos, 2009).**

Dicha sentencia es mencionada ya que reconoce en América Latina la violencia feminicida, visibiliza la revictimización y negligencia institucional, aporta al Estado reformas estructurales con enfoque de género.

- “El Estado debe implementar programas permanentes de educación y capacitación en derechos humanos y género dirigidos a funcionarios públicos.” (p. 185)
- “El deber de debida diligencia requiere que el Estado actúe de manera inmediata y efectiva frente a situaciones de violencia contra las mujeres.” (p. 156)
- “Las omisiones de las autoridades estatales, así como los estereotipos utilizados, contribuyeron a la revictimización de las familiares.” (p. 165)

2007: La siguiente ley profundiza en la tipificación de los tipos de violencia contra las mujeres y las modalidades en las que se desarrollan. Lleva los

<p>Nivel Nacional (México):</p>	<p>diferentes tipos de violencias fuera del espacio privado para hacerlo un tema público y de acción por el Estado y su normatividad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (2007) <p>Establece los principios y mecanismos para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en México.</p> <p>Título Primero: Disposiciones Generales (Artículos 1 al 6)</p> <p>Título Segundo: De las Modalidades de la Violencia (Artículos 7 al 21)</p> <p>Título Tercero: Del Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (Artículos 22 al 42 Bis)</p> <p>Título Cuarto: De las Responsabilidades y Sanciones (Artículos 43 al 45)</p> <p>Título Quinto: De la Ejecución (Artículos 46 al 76)</p> <p>ARTÍCULO 22.- Alerta de Violencia de Género contra las mujeres: Es el conjunto de acciones gubernamentales coordinadas, integrales, de emergencia y temporales realizadas entre las autoridades de los tres órdenes y niveles de gobierno, para enfrentar y erradicar la violencia feminicida en un territorio determinado; así como para eliminar el agravio comparado, resultado de las desigualdades producidas por ordenamientos jurídicos o políticas públicas que impiden el reconocimiento o ejercicio de los derechos humanos de las mujeres, las adolescentes y las niñas, a fin de garantizar su pleno acceso al derecho a una vida libre de violencias.</p> <p>El procedimiento para la emisión de la Alerta de Violencia de Género contra las mujeres deberá ser pronto y expedito, atendiendo a la situación de urgencia de los hechos documentados que motiva su solicitud y al territorio especificado en la misma, así como al principio de debida diligencia.</p>
--	--

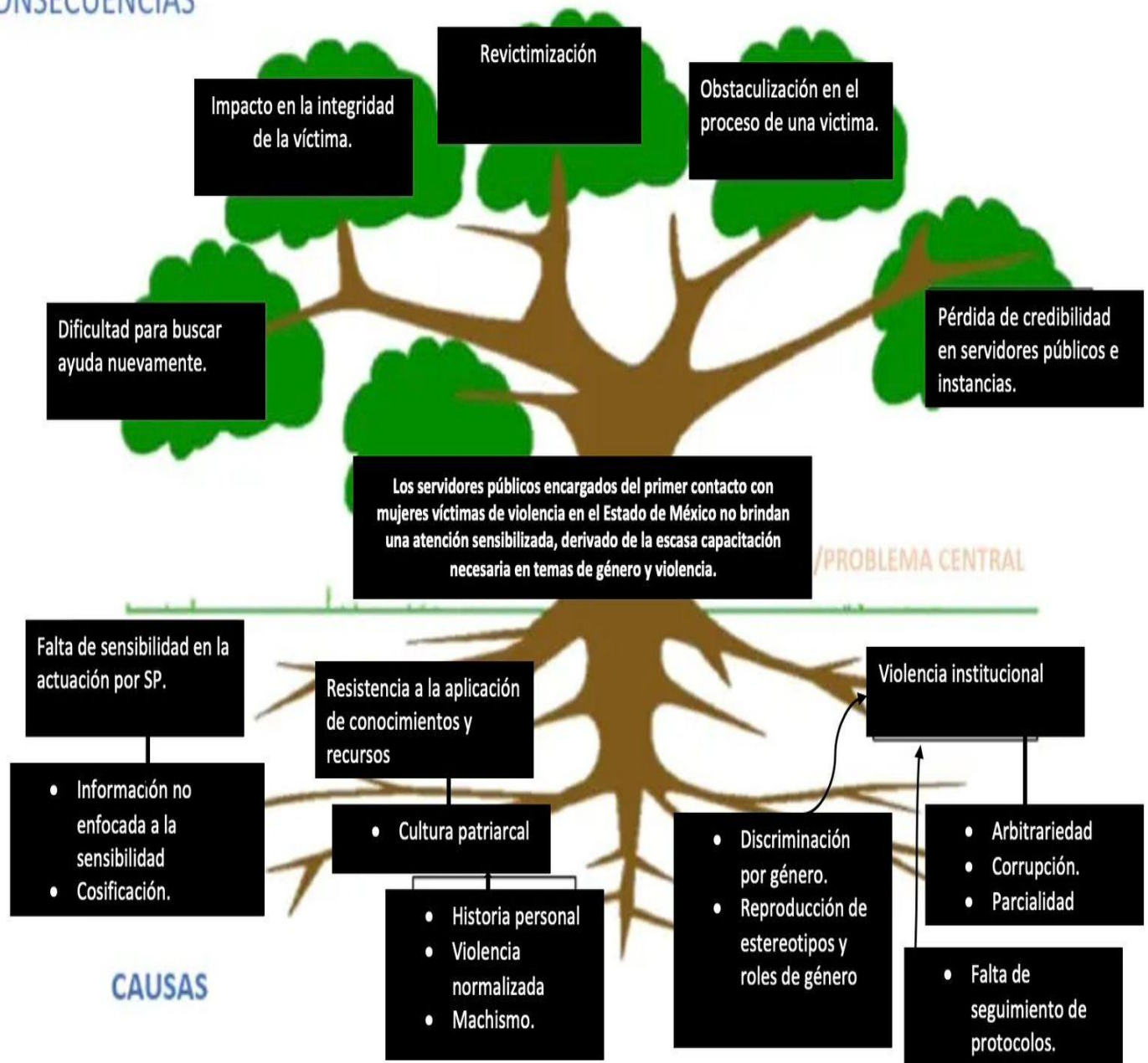
	<ul style="list-style-type: none"> • 2008: Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2008) <p>El documento anterior establece los procedimientos y directrices para la aplicación de la ley general, facilitando su implementación a nivel práctico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2011: Reforma constitucional en materia de derechos humanos <p>Promueve la protección de los derechos humanos de las mujeres y la igualdad de género.</p>
<p>Nivel Estatal (Estado de México):</p>	<p>A nivel estatal es fundamental mencionar el siguiente código penal. Estipula detalladamente la tipificación de los delitos relacionados con la violencia de género. Es el marco penal para la sanción a agresores y reparación del daño a víctimas. Es la guía para la actuación y diligencias de los servidores públicos para las acciones según el caso conforme al derecho.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código Penal del Estado de México (2025) <p>Artículo 286 Bis.- Para efectos de lo dispuesto en el presente subtítulo se entenderá por:</p> <p>II. Violencia de Género: Al conjunto de amenazas, agravios, maltrato, lesiones y daños asociados a la exclusión, la subordinación, la discriminación y la explotación de las mujeres y las niñas y que es consubstancial a la opresión de género en todas sus modalidades. La violencia de género contra las mujeres y las niñas involucra tanto a las personas como a la sociedad en sus distintas formas y organizaciones, comunidades, relaciones, prácticas e instituciones sociales y al Estado que la reproduce al no garantizar la igualdad, al perpetuar formas legales, jurídicas, judiciales, políticas androcéntricas y de jerarquía de género y al</p>

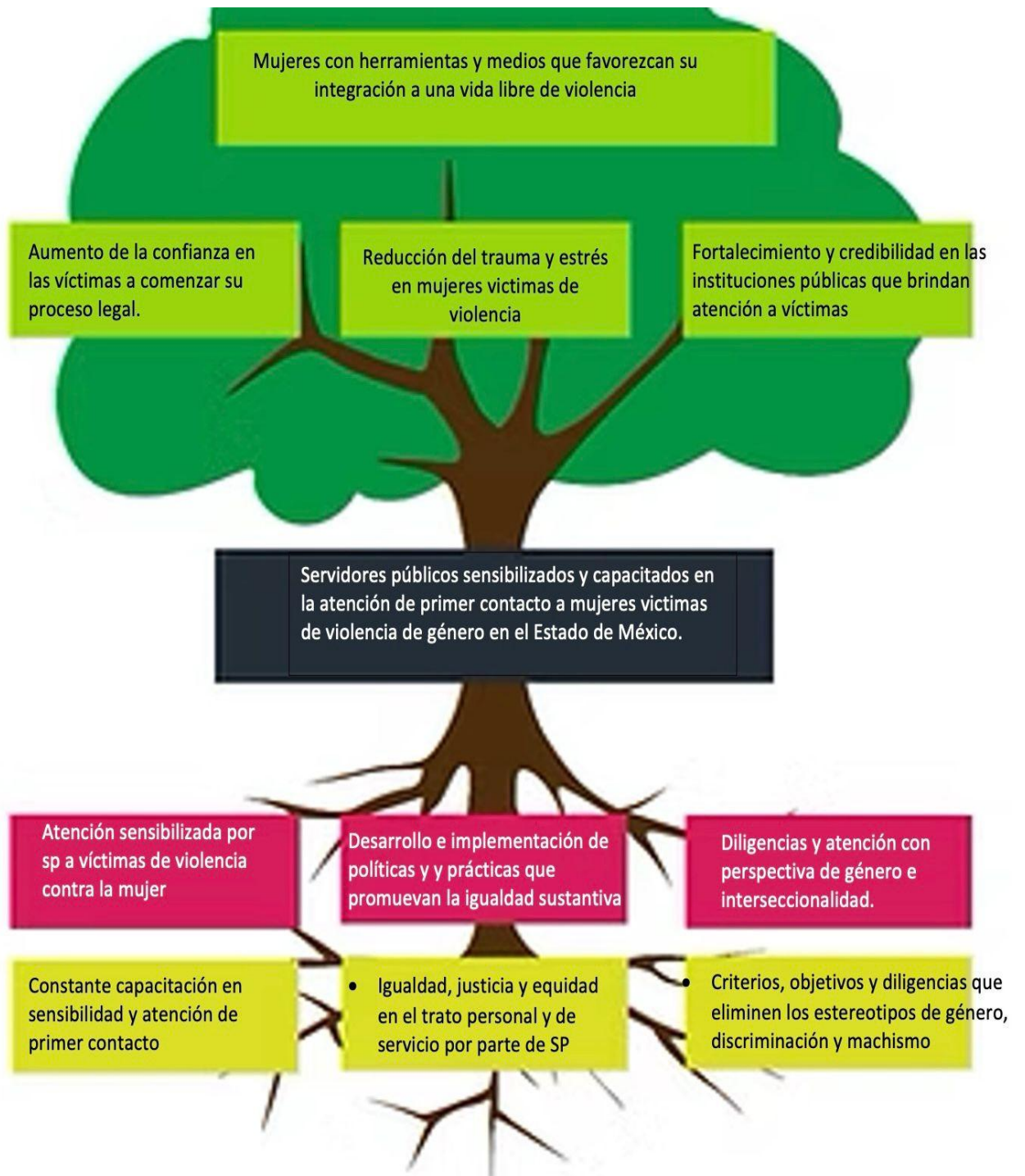
	<p>no dar garantías de seguridad a las mujeres. La violencia de género se ejerce tanto en el ámbito privado como en el ámbito público manifestándose en diversos tipos y modalidades como la familiar, en la comunidad, institucional, laboral, docente y feminicida de manera enunciativa y no limitativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Legislación estatal en consonancia con la <i>Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México</i> (Estado de México, 2024). <p>Esto incluye leyes y reglamentos que abordan la prevención, atención y sanción de la violencia de género, así como la creación de instituciones y programas específicos.</p> <p>Además, existen mecanismos institucionales para el seguimiento y la aplicación de dichas leyes, como lo son las Unidades de Género dentro de las instituciones de gobierno. (Unidades de Igualdad de Género y Erradicación de la Violencia -UIGEV).</p> <p>Aunado a ello, el agrupamiento con el que se va a intervenir se rige por diversas reglas y normas que estipulan sus actuaciones y conductas adecuadas según sus funciones. Es por lo que dichos protocolos se encuentran adjuntos en los anexos apartado 1.</p>
<p>Nivel Municipal (Toluca):</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Programa municipal para la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres y para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres (Ayuntamiento de Toluca, 2022) <p>Este programa establece las acciones y estrategias del municipio para prevenir y atender la violencia de género contra las mujeres, funciona en coordinación con las instancias estatales y federales.</p>

ÁRBOL DE PROBLEMAS Y ÁRBOL DE OBJETIVOS

ÁRBOL DEL PROBLEMA

CONSECUENCIAS





1. Descripción general del árbol de problemas.

El problema identificado, basado en la propia experiencia, observación y las entrevistas realizadas, se centra en la falta de sensibilidad y capacitación por parte de servidores públicos encargados de brindar la atención de primer contacto a mujeres víctimas de violencia contra la mujer. Es de gran importancia que las diligencias que se realicen en campo sean con el fin de resguardar la integridad de las víctimas, priorizando la atención a sus necesidades. La sensibilidad en la atención favorece al proceso de las víctimas aportándoles seguridad, confianza y no revictimizándolas.

Las causas del problema, de acuerdo con lo encontrado a partir del diagnóstico, se identifican como: el perfil de las personas prestadoras del servicio no se ajusta a lo establecido, los cursos de capacitación que se dan sobre género y violencia no son impartidos por personas con los conocimientos necesarios, además de la institución a través de la cual se brinda la atención. "La violencia institucional se manifiesta debido a la falta de atención judicial, al machismo arraigado en el sistema y a la violencia estructural en el ámbito judicial tanto como en el social, dejando a las víctimas en un abandono sistémico." (Hernández, 2024).

La mayoría de estas causas se vinculan con las resistencias existentes entre los prestadores del servicio para aplicar sus conocimientos y recursos sobre perspectiva de género con los que cuentan. Nacen desde la violencia normalizada y el machismo arraigado, en algunos casos la historia personal, y la escasa capacitación lo que repercute en sus actuaciones al no dar cuenta del protocolo y actuar sólo bajo el criterio propio que reproduce estructuras que siguen un patrón patriarcal. Dichas diligencias se ven afectadas por la información no enfocada a la sensibilidad y la cosificación por parte de los integrantes del agrupamiento. En la institución existe discriminación por género en diversos casos, la cual minimiza, normaliza e invisibiliza las violencias que sufren las mujeres. Los recursos se ven limitados según los criterios de los altos mandos, lo que hace que se visibilice la arbitrariedad, corrupción y parcialidad dentro de la institución, además de la preocupante reproducción de estereotipos y roles de género.

Los efectos ocasionados por la problemática central repercuten en las víctimas y en la institución. Por una parte, las mujeres víctimas de violencia de género que no reciben la atención sensibilizada y quienes dudan si buscar ayuda nuevamente, que regresan a espacios violentos en donde se les continúa violentando de formas diversas y son

revictimizadas. En el caso de la institución, pierde credibilidad y seguridad, además de no respetar los derechos humanos y obstaculizar el proceso de la víctima.

2. Descripción general del árbol de objetivos.

El objetivo se centra en transformar el problema identificado en algo positivo que permita brindar a las personas servidoras públicas la sensibilización y capacitación necesaria para la atención de primer contacto a mujeres víctimas de violencia de género en el Estado de México. Su sensibilización en las actividades sería parte de los aciertos y las diligencias esperadas que se necesitan para brindar una atención integral a víctimas. Se espera que dichas actuaciones puedan lograr resultados positivos para las partes involucradas. En las víctimas se generaría y aumentaría su confianza para comenzar su proceso legal, reduciría el trauma y el estrés, y fortalecería la credibilidad en las instituciones públicas que brindan la atención a mujeres víctimas de violencia contra la mujer. En conjunto, se obtendría como resultado mujeres con herramientas y medios que favorezcan su integración a una vida libre de violencia.

Los medios para obtener resultados eficaces y favorables versan en diligencias y atención con perspectiva de género e interseccionalidad, apegadas a los protocolos establecidos, así como desarrollo e implementación de políticas y prácticas que promuevan la igualdad sustantiva, además de una constante capacitación en sensibilización para la atención de primer contacto. Aplicando principios de igualdad, justicia y equidad en el trato personal y de servicio por parte de servidores públicos por medio de criterios, objetivos y diligencias que eliminen los estereotipos de género, discriminación y machismo.

3. El objetivo general del proyecto terminal.

Formar y diseñar un taller dirigido a servidores públicos de primer contacto sobre atención sensibilizada a mujeres víctimas de violencia de género, en el Estado de México, para mejorar la calidad y seguridad de la atención brindada.

4. Los objetivos específicos del proyecto terminal.

1. Realizar un diagnóstico sobre la forma en la que atienden a mujeres víctimas de violencia de género los servidores públicos encargados del primer contacto en el Estado de México.
2. Analizar las áreas de oportunidad de las capacitaciones existentes en sensibilización a servidores públicos que trabajan con mujeres víctimas de violencia de género.
3. Complementar con datos cuantitativos existentes sobre la actuación de los servidores públicos en el primer contacto con mujeres víctimas de violencia de género la información cualitativa obtenida mediante entrevistas, y otras herramientas, con el fin de contar con una visión integral de los resultados obtenidos sobre las experiencias, percepciones y prácticas reales del personal.

Objetivo general del diagnóstico

Identificar los tipos de herramientas y recursos con los que cuentan los servidores públicos encargados del primer contacto para brindar una atención sensibilizada a mujeres víctimas de violencia de género en el Estado de México.

METODOLOGÍA

Para poder identificar cómo se brinda la atención por parte de los servidores públicos de primer contacto a las mujeres víctimas de violencia en razón de género, el siguiente trabajo terminal de grado utilizará una metodología complementaria. Esta estará conformada por metodología cualitativa, consistente en datos primarios obtenidos a partir de entrevistas a profundidad con los servidores públicos; así como el uso de datos cuantitativos provenientes de información secundaria, los cuales se obtendrán de bases de datos de acceso general encargadas de informar a la sociedad.

Este tipo de abordaje complementario utiliza las fortalezas de la metodología cualitativa y cuantitativa, busca aprovechar la indagación de ambas y combinarlas para obtener información más completa e integral, con el fin de obtener una investigación que goce de ambas líneas de investigación, minimizando fallas (Hernández-Sampieri, et. al., 2014).

Esta metodología lleva una serie de elementos que permite recolectar la información sobre la que se desea investigar. Necesita de la recolección de datos, el análisis de la información y la integración de los datos cuantitativos y cualitativos. Permite conclusiones que derivan del análisis integral de estadísticas, información numérica integrando la interpretación de datos no numéricos para profundizar en las respuestas obtenidas y las experiencias que se están externando.

Dicha metodología versa en la integración objetiva de ambos medios de información con el fin de que en conjunto aporten a un mismo objetivo. Trabaja bajo una conversión e integración que le da coherencia y sentido a toda la información. Su muestreo se enfoca simultáneamente sobre dos líneas, las cuales son de forma probabilística y la segunda guiada por un propósito (Hernández-Sampieri, Fernández-Collado y Baptista-Lucio, 2014).

La metodología favorece al siguiente trabajo terminal de grado ya que permite integrar una perspectiva más amplia y enriquecida. Permite indagar y recabar información integrando diversas técnicas con distintos elementos creativos. Lo que facilita en la obtención de información como relatos, historias personales de vida, entrevistas, etc.

Aunado a ello la búsqueda y profundización de la información se vuelve más dinámica, lo que suma a obtener diversos datos, más concretos, reales y diversos.

La metodología planteada permite elegir según la necesidad de la intervención las herramientas. Las cuales como se ha mencionado anteriormente pueden ser diversas, ya que integrará elementos de dos métodos.

Se considera que las desventajas que se pueden presentar de aplicar una metodología complementaria o mixta son mínimas, es por lo ello que se considera que esta metodología es la más favorable para el trabajo. Entre dichas desventajas puedo identificar la importancia de llevar un adecuado control de la información que se está recabando. Requiere una mayor coordinación, ya que el tiempo entre cada herramienta que se usará tiene que permitir la integración de todos los datos y su interpretación. Es importante unificar adecuadamente la información para que cumpla con el propósito de la intervención y no reste al tiempo y recursos con los que se cuenta.

Las técnicas por aplicar para recabar la información de utilidad para el trabajo terminal de grado son:

1. Entrevistas a servidores públicos: las entrevistas serán dirigidas a los funcionarios que prestan sus servicios con el fin de conocer sus perspectivas, protocolos de actuación y la capacitación con la que cuentan
2. Análisis de la información secundaria que nos permitirá contextualizar la información de las entrevistas. Esos datos permitirán conocer la cantidad de denuncias que se presentan, y la percepción de las mujeres víctimas de violencia de género sobre los servidores públicos e instancias que trabajan atendiendo violencia de género.

Por cuestiones de confidencialidad y de privacidad de la información con la que se trabajará se omiten algunos datos específicos sobre la estructura de la institución, como es el organigrama, que nos solicitaron en la misma se cuidaran.

Perfil de servidores públicos:

- Rango de edad aproximada:

22- 35 años.

- Nivel de estudios:

1. Bachillerato concluido.
2. Curso de formación para policía de género. (Capacitación con perspectiva de género, comunicación con las víctimas, leyes, protocolos)
3. Curso básico de formación inicial
4. Curso básico de habilidades policiacas
5. Técnico superior universitario en investigaciones y operaciones policiales.

- **Historia familiar**

60% son padres o madres de familia, tienen hijos o pareja.

- **Herramientas con las que cuentan**

-Primer contacto (lo que significa que no pueden estar armados); sin embargo, al ser fuerzas policiacas cuentan con armas cortas por precaución.

-Protocolos de actuación

-Patrullas de género (Franja rosa)

-Uniforme que los identifica.

-Candados de mano (Esposas)

No cuentan con armas o herramientas para defensa debido a que son un primer contacto, su actuación se basa en generar empatía, confianza y seguridad con las víctimas o personas que necesiten del apoyo.

Se establece un perfil con el que se trabajará, porque permite identificar de manera específica a los sujetos con los que se realizará la indagación de información. Sin embargo, dichas características también permiten dimensionar los aspectos que pueden ser ejes determinantes en la atención que brindan los servidores públicos.

Según Tena (2023) en las instituciones policiales que brindan una atención de primer contacto existen múltiples factores que influyen en las diligencias que realizan, identifica en ellas estructuras patriarcales, vinculadas a la creación de relaciones de poder y jerarquías que influyen en la atención brindada a la población; también identifica los roles de género que se encuentran en las instancias policiales, la influencia dentro de las mismas y hacia el entorno sociocultural, lo que representa un obstáculo en la búsqueda de la igualdad sustantiva y erradicación de la violencia de género.

Menciona la importancia de formar bases con perspectiva de género que permitan la adecuada actuación policial sin discriminación de género. Resalta el beneficio para los agrupamientos policiacos desde el reconocimiento y valor a su trabajo por la sociedad y el aumento en casos de éxito. Aunado a ello enfatiza la relevancia de conocer las historias de vida de los servidores públicos con el fin de trabajar y aportar a erradicar la separación que existe entre policía y sociedad (Tena, 2023).

Sin embargo, Olivia Tena (2023) realiza sus indagaciones en agrupamientos policiacos no enfocados en género. La indagación de este trabajo terminal de grado se llevará a cabo con elementos preparados y designados a la atención de primera intervención en violencia de género. Un agrupamiento creado específicamente como una estrategia a la atención de la alerta de género en el Estado de México con los antecedentes propuestos por esta autora y atendiendo a las necesidades de la intervención.

Se indagará en aspectos como edad, género, escolaridad, entre otros. Estos elementos nos permitirá concretar un perfil que brinde datos concisos de los elementos que conforman el agrupamiento y el impacto que tiene en su atención al prestar servicio.

Muestreo

El tipo de muestreo que se aplicará en el diagnóstico consiste en una técnica no probabilística. Pertenece al tipo de metodología cualitativa, ya que permite seleccionar a los participantes conforme a los objetivos del proyecto. El muestreo será de forma intencional o por juicio, los participantes serán elegidos con base en determinados criterios.

El fin es la obtención de información no generalizada, busca indagar a profundidad cada caso de una manera específica, tomando la mayor información integral. A diferencia del muestreo probabilístico en el que se utilizan distintos tipos de muestreo como el aleatorio o por conglomerados, entre otros; en este muestreo la probabilidad no es un factor determinante. Las características de los integrantes definen su participación (Hernández-Sampieri, Fernández-Collado y Baptista-Lucio, 2014).

La muestra se tomará en la institución pública a la que pertenece este grupo de análisis, ubicada en el Estado de México, en el municipio de Metepec, lugar donde se encuentra la base de los distintos grupos que conforman el agrupamiento de primer contacto encargados de atender todos los incidentes de violencia de género de zona norte y sur de esta entidad federativa.

Características de los instrumentos:

Los instrumentos de indagación que se detallan a continuación se emplearán con el propósito de recopilar información para fines académicos, garantizando en todo momento la confidencialidad de las personas e instituciones participantes.

1) Entrevista semi estructurada a servidores públicos:

La entrevista se realizará a 8 integrantes del agrupamiento las cuales se dividirán de la siguiente forma:

- Se llevarán a cabo dos entrevistas a mujeres pertenecientes al agrupamiento: la primera, a una integrante con experiencia y formación inicial en perspectiva de

género; y la segunda, a una mujer que se incorporó al agrupamiento en una etapa posterior, sin haber sido asignada desde el inicio a dicho agrupamiento.

- Se llevarán a cabo dos entrevistas a hombres pertenecientes al agrupamiento: la primera, a un integrante con experiencia y formación inicial en perspectiva de género; y la segunda, a un hombre que se incorporó al agrupamiento en una etapa posterior, sin haber sido asignado desde el inicio a dicho agrupamiento.
- Se realizarán dos entrevistas: una al elemento más joven que integre el agrupamiento y otra al de mayor edad, con el fin de recabar diversas perspectivas, conocimientos y experiencias.
- Se realizará una entrevista al segundo en la jerarquía del agrupamiento, con el fin de obtener información desde su experiencia profesional y visión. El objetivo es recabar datos sobre su grado de conciencia respecto a sus diligencias y órdenes, así como su sensibilidad en temas de género.

Se realizará una entrevista al mando más alto del agrupamiento con el fin de obtener información relacionada con el funcionamiento del agrupamiento, la preparación con la que cuenta el personal, los retos que enfrenta en el ejercicio de su liderazgo, la manera en que gestiona la sensibilidad hacia temas de género, las estrategias que implementa para generar mejoras, así como las problemáticas específicas que ha identificado en materia de género

Tipo: instrumento de recolección cualitativa.

Objetivo: profundizar en las percepciones, experiencias y retos que enfrentan los servidores públicos al atender a mujeres víctimas de violencia de género.

Justificación: ofrece una comprensión profunda de los factores que no se capturan con cuestionarios, como emociones, prejuicios o vacíos institucionales.

Población: muestra seleccionada intencionalmente de personal con experiencia relevante.

Aplicación: entrevistas presenciales grabadas y transcritas con consentimiento informado.

Ejes de análisis: violencia de género, primer contacto operativo con mujeres víctimas de violencia de género, sensibilidad, formación profesional, condiciones operativas, diligencias, perspectivas personales.

A continuación, se adicionan los guiones de entrevista que se entregaron a la institución cuando se solicitó el acceso a las y los servidores públicos para realizar las entrevistas. Por otro lado, en los anexos se encuentran adjuntas las transcripciones de las entrevistas aplicadas, donde puede observarse que a pesar de que estas personas traían “las respuestas políticamente correctas” al insistir o profundizar en estas respuestas ellas mismas daban cuenta de la realidad, que no forzosamente iba en la línea inicial, que estaba relacionado con el deber ser.

Personal Operativo

Nombre o
seudónimo:

Fecha:

Edad:

Sexo:

1. ¿Qué significa para usted ser la primera persona a la que una víctima de violencia de género acude en busca de apoyo o protección?
2. ¿Modifica o adapta su lenguaje y tono de voz al interactuar con una persona que está viviendo una situación de violencia de género?
3. ¿Cuáles son los principales retos emocionales que conlleva ser el primer respondiente en casos de violencia de género, y cómo los maneja?
4. ¿Ha atendido algún incidente donde su propia empatía le haya permitido abordar una situación de violencia de género de manera más efectiva?
5. ¿Qué considera que es lo más importante que una víctima de violencia de género necesita sentir o percibir de usted en ese primer momento de contacto?

6. ¿Conoce los protocolos específicos que su institución o agrupamiento tiene establecidos para la atención del primer contacto en casos de violencia de género? ¿Cuáles son esos protocolos y en qué consisten al brindar la atención del primer contacto en casos de violencia de género?
7. ¿Cómo aplica el enfoque de perspectiva de género en cada etapa de este protocolo?
8. ¿Ha identificado algún desafío técnico o áreas de oportunidad en su aplicación, especialmente en casos complejos o de alto riesgo?
9. Si pudiera optimizar los protocolos actuales, ¿qué ajustes o adiciones técnicas propondría para mejorar la respuesta del primer contacto en violencia de género?

10. ¿Está familiarizado con el marco legal vigente en el Estado de México para la protección de las víctimas de violencia de género? ¿Cómo lo integra en su actuación?
11. De la capacitación técnica específica en violencia de género que ha recibido ¿Incluyó módulos sobre manejo del trauma, derechos humanos de las mujeres o abordaje multidisciplinario?
12. ¿Considera que la formación recibida ha sido suficiente para manejar la complejidad de los casos de violencia de género y para desarrollar la sensibilidad necesaria?
13. ¿En qué áreas específicas de la atención a la violencia de género considera que usted o sus colegas necesitarían mayor o mejor capacitación técnica?
14. ¿Qué importancia considera que tiene en sus diligencias la capacitación en sensibilización sobre los estereotipos de género y su impacto en la violencia?
15. ¿Qué lo motivó a trabajar en un agrupamiento enfocado en la atención a la violencia de género, un campo que requiere tanta sensibilidad?
16. ¿Qué cualidades personales cree que son indispensables para ser un buen primer contacto con víctimas de violencia de género?
17. ¿Cómo describiría el impacto emocional y psicológico que vive una persona víctima de violencia de género al momento de buscar ayuda o realizar una denuncia?

Entrevista, segundo al mando

Nombre o seudónimo:

Fecha:

Edad:

Sexo:

1. ¿Podría compartirnos sus logros y trayectoria laboral?
2. En la atención a mujeres víctimas de violencia de género y temas relacionados ¿Qué tipo de formación ha recibido?
3. ¿Hay algún aprendizaje o experiencia en particular que considere le haya marcado o sensibilizado en la atención a la violencia de género?
4. ¿Cómo describiría usted el momento del primer contacto entre una mujer víctima y el personal operativo?
5. ¿Qué aspectos considera fundamentales para generar confianza durante ese primer acercamiento?
6. ¿Cuáles son, en su experiencia, los gestos, actitudes o palabras que pueden marcar una diferencia positiva en la víctima?
7. ¿Le ha tocado presenciar algún caso que le haya conmovido o hecho reflexionar sobre el impacto emocional de la violencia?
8. Desde su posición de mando en el agrupamiento ¿cómo promueve usted el trato respetuoso y empático hacia las víctimas dentro de su equipo?
9. ¿Qué tipo de apoyo emocional o contención considera necesario para quienes atienden estos casos directamente?

10. ¿Qué tan importante considera usted que es la escucha activa en estos contextos? ¿Cómo la fomenta o modela con su equipo?
11. ¿Cómo aborda situaciones en las que nota que un elemento podría estar actuando desde el cansancio, el prejuicio o la rutina?

12. ¿Qué significa para usted, desde su experiencia, tener sensibilidad de género en el trabajo operativo diario?
13. ¿Qué retos ha identificado al buscar equilibrar la eficiencia operativa con un trato humano hacia las víctimas?
14. ¿Qué cree que hace falta fortalecer (en la institución o en la formación) para mejorar el primer contacto con las víctimas?

Entrevista mando superior.

Nombre o seudónimo:

Fecha:

Edad:

Sexo:

1. ¿Podría compartírnos cómo ha sido su trayectoria profesional hasta llegar a la dirección del agrupamiento?
2. ¿Qué significado tiene para usted dirigir el agrupamiento de género dentro de la estructura de seguridad pública?
3. ¿Qué valores considera fundamentales en el liderazgo de este tipo de agrupamientos?
4. ¿Qué importancia le atribuye a la sensibilización y capacitación continua del personal operativo en materia de género?
5. Desde su experiencia, ¿cuáles son los principales retos que enfrenta el agrupamiento al atender a mujeres víctimas de violencia de género?
6. ¿Qué apoyos institucionales considera que hacen falta para fortalecer esta labor?
7. ¿Cuáles son las principales limitaciones que enfrenta el personal operativo en campo?
8. ¿Cómo se da seguimiento a las actuaciones del personal? ¿Existen

mecanismos de evaluación internos? ¿Hay repercusiones para quienes no cumplen con los protocolos?

9. ¿Cómo se promueve la diligencia y la responsabilidad ética dentro del equipo?

10. ¿Qué lecciones importantes ha aprendido a lo largo de su gestión en esta área?
11. ¿Qué cambios considera necesarios para brindar una atención integral a mujeres en situación de violencia desde el primer contacto?
12. ¿Cómo maneja situaciones en las que nota que un elemento podría estar actuando desde el cansancio, el prejuicio o la rutina?
13. En su rol como el mando más alto, ¿cómo promueve usted el trato respetuoso y empático hacia las víctimas dentro de su equipo?
14. ¿Qué mensaje le gustaría compartir a quienes inician su formación para integrar el agrupamiento que brinda la atención en temas de violencia de género?
15. ¿Cuál es la experiencia más significativa que ha trascendido en su vida al dirigir este agrupamiento?

2) Cotejo y análisis de información cuantitativa

Tipo de instrumento: cuantitativo (fuente secundaria de datos oficiales).

Objetivo:

Analizar las cifras referentes a los casos atendidos de mujeres víctimas de violencia de género en el Estado de México, por medio de la intervención de servidores públicos.

Justificación:

Al utilizar fuentes de información estadística validada por instituciones oficiales. Permite complementar la información obtenida con metodología cualitativa a través de entrevistas y así fortalecer la triangulación metodológica. Proporciona un panorama general del fenómeno a nivel estatal.

Población:

Mujeres víctimas de violencia de género.

Aplicación:

Consulta directa a la base de datos disponible en línea

Análisis:

Se realizará estadística descriptiva para contextualizar el volumen de casos y analizar correlaciones con los hallazgos cualitativos.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación, se presenta un análisis de los resultados obtenidos a partir de las entrevistas realizadas a los servidores públicos encargados de brindar la atención de primer contacto a mujeres víctimas de violencia de género. Cabe resaltar que la siguiente información después de ser recolectada ha sido analizada con ayuda de instrumentos diseñados para un mejor aprovechamiento de la información como lo es el AtlasTi, entre otras herramientas digitales.

Entre las resistencias y limitaciones al aplicar el instrumento se encontraron las siguientes:

1. Las entrevistas se autorizaron desde la subsecretaria correspondiente; sin embargo, por parte de los mandos con más grado jerárquico en la institución no se tuvo la disposición para ser entrevistados.
2. Las entrevistas tuvieron un tiempo límite de máximo 40 min.
3. Únicamente se les permitió a 5 elementos su participación los cuales fueron designados por disponibilidad en la base operativa sin atender a los criterios solicitados en el oficio.
4. Entre los requisitos expuestos por la institución se solicitaron los guiones de entrevista previos a ser aplicadas. Al realizar la entrevista los elementos designados externaron que ya contaban con respuestas preestablecidas proporcionadas por sus jefes, por lo cual algunos llevaban los guiones con las respuestas escritas

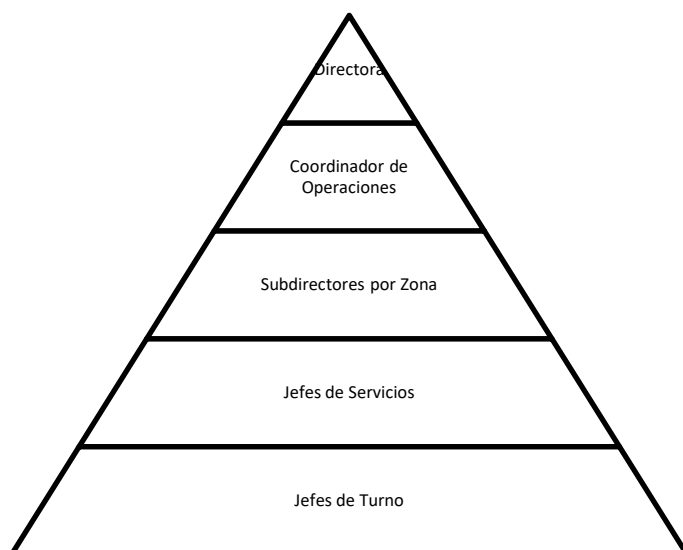
El personal entrevistado presenta las siguientes características:

Participante *	Sexo	Edad	Situación conyugal	Hijos	Cargo	Antigüedad	Observaciones
-------------------	------	------	-----------------------	-------	-------	------------	---------------

Rosa	Femenino	33 años	Casada	2 hijos	Jefa de turno	4 años en el agrupamiento	Horario 24x24, a cargo de 73-75 elementos Lic. En Gastronomía
Mariana	Femenino	25 años	Soltera	No tiene (desea ser madre)	Elemento operativo	1 año 4 meses en actual, 5 años previos	Adscripción en género, atiende violencia familiar y de género Preparatoria
Laura	Femenino	35 años	Soltera	Madre soltera	Plaza más baja en operatividad	6 años en el agrupamiento	Lic. en Criminología, turno 24x24
Joaquín	Masculino	34 años	No especificado	No especificado	Personal de gabinete	2 años en género, 5 en otra área	Lic. en Criminología, canaliza alertamientos
Alfredo	Masculino	36 años	No especificado	No especificado	Subdirector	9 años servidor público, 6 meses subdirector	Lic. Criminología, Maestría en Ciencias Forenses, a cargo de 107 elementos

Fuente: elaboración propia con base en entrevistas realizadas. *Los nombres se cambiaron para cuidar la confidencialidad de las personas entrevistadas.

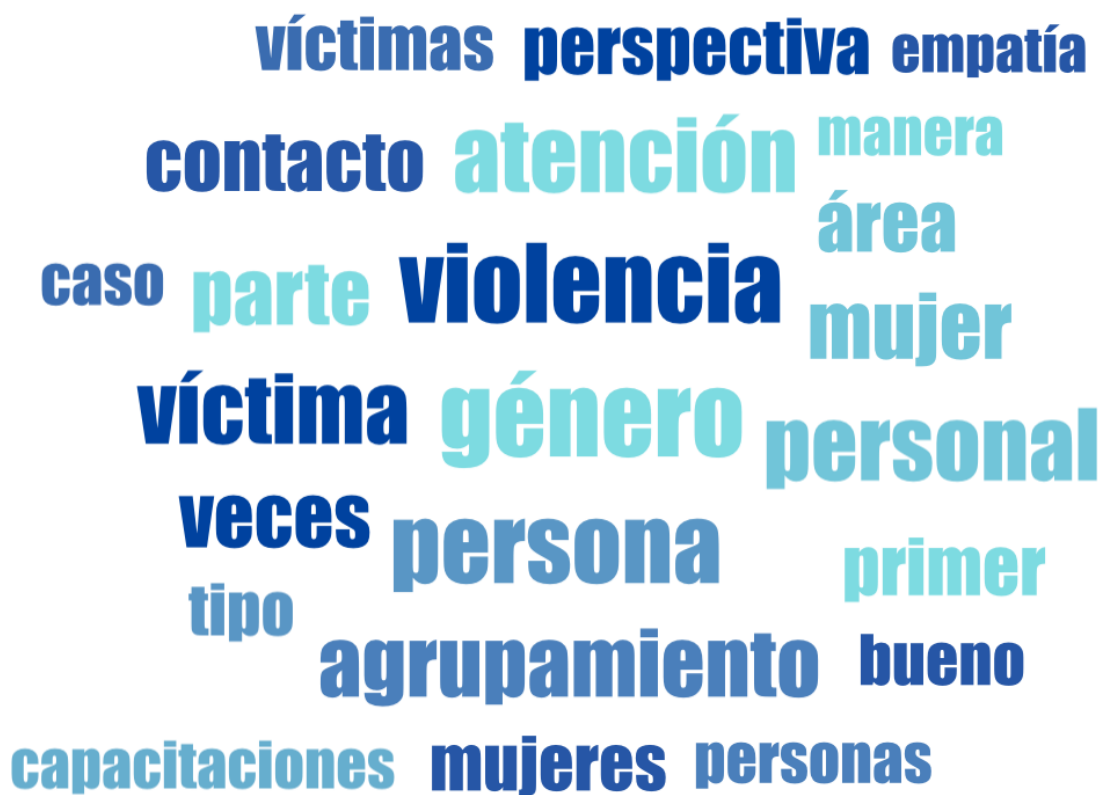
CADENA DE MANDO POR ORDEN JERARQUICO



La directora del agrupamiento como primera al mando y su segundo identificado como coordinador optaron por no participar en el diagnóstico.

Fuente: elaboración propia con base en entrevistas realizadas.

Nube de palabras obtenida a través del análisis con AtlasTi (palabras más mencionadas en las entrevistas a los cinco elementos operativos):



Fuente: elaboración propia con base en entrevistas.

De las entrevistas realizadas a tres elementos operativos mujeres sobre su experiencia en la atención a mujeres víctimas de violencia de género. Se presenta

la información obtenida con base en los ejes de análisis planteados en la metodología: violencia de género, primer contacto operativo, sensibilidad, formación profesional, condiciones operativas, diligencias y perspectivas personales.

Categoría	Entrevistada	
Violencia de género	Rosa (P1)	Su atención se centra en una tarea de <i>convencimiento</i> a víctimas para denunciar y no en una concientización, prevención o sensibilización de la violencia; percibe distintos tipos de violencia (física, psicológica, patrimonial).
Violencia de género	Mariana (P2)	Identifica violencia familiar como la más frecuente; se encarga de capacitar a otros elementos; sin embargo desconoce conceptos de género, entre ellos destaca su resistencia y desagrado a brindar una atención basada en perspectiva de género, externa su molestia y percibe que los protocolos se enfocan solo en mujeres y no en otros grupos.
Violencia de género	Laura (P3)	Enfatiza que hay revictimización por falta de sensibilización ejercida por sus propios compañeros y compañeras; considera que se necesita mayor capacitación en feminicidio y suicidios.

Primer contacto operativo	Rosa (P1)	Refiere que el primer contacto requiere apoyo psicológico y acompañamiento continuo; sin embargo, no logra identificar y diferenciar en qué versa la sensibilidad y empatía, al igual que la atención con perspectiva de género.
Primer contacto operativo	Mariana (P2)	Centra el primer contacto en la atención sensibilizada sin embargo conoce de manera general en que consiste la misma.
Primer contacto operativo	Laura (P3)	Considera que la atención es integral al tener una presentación respetuosa, adaptación del tono de voz.
Sensibilidad	Rosa (P1)	Entiende la sensibilidad como ponerse en lugar de la víctima sin juzgarla.
Sensibilidad	Mariana (P2)	Entiende sensibilidad como dulcificar voz y explicar con paciencia; refiere que la empatía es ponerse en el lugar de la persona.
Sensibilidad	Laura (P3)	Sensibilización significa no revictimizar y actuar con empatía; empatía es comprender emocionalmente la situación.
Formación profesional	Rosa (P1)	Tiene licenciatura en gastronomía;

		capacitación limitada en género.
Formación profesional	Mariana (P2)	Cuenta con preparatoria; certificación en género; da capacitaciones, pero reconoce vacíos en formación.
Formación profesional	Laura (P3)	Licenciada en criminología; más consciente del área legal; pide mayor preparación en contención emocional.
Condiciones operativas	Rosa (P1)	Trabaja con turnos 24x24 y supervisa 73 elementos; células con 2 mujeres y 5–6 hombres.
Condiciones operativas	Mariana (P2)	Uso de celulares personales para atender casos; quejas de falta de apoyo de MP y fiscalías para denuncias y puestas a disposición.
Condiciones operativas	Laura (P3)	Jornadas de 24x24; capacitaciones limitadas a pocos elementos; instalaciones poco accesibles.
Diligencias	Rosa (P1)	Acompañan a la víctima a la fiscalía, explican medidas, trasladan de regreso; seguimiento limitado.
Diligencias	Mariana (P2)	Trasladan a la víctima al Centro de Justicia; explican medidas de protección; no dan seguimiento posterior.

Diligencias	Laura (P3)	Canalizan a instancias según edad o condición de la víctima; identifican falta de coordinación y capacitación.
Perspectivas personales	Rosa (P1)	Motivada por la ayuda a víctimas y la satisfacción de romper ciclos de violencia, sin dejar de estar mediados por la perspectiva institucional.
Perspectivas personales	Mariana (P2)	Asignada al área por oficio; con el tiempo se motivó al ver casos de niños y brindar apoyo.
Perspectivas personales	Laura (P3)	Su motivación es el deseo de ayudar; reconoce carencias en formación y pide más preparación técnica.

Fuente: elaboración propia con base en entrevistas.

1. Violencia de género

Los elementos reconocen la gravedad de la violencia que atienden e identifican la persistencia del machismo como un reto cultural que dificulta romper el ciclo de violencia. Resaltan la necesidad de capacitaciones en género y violencia adicionando que reciben una escasa capacitación en su formación.

2. Primer contacto operativo

El primer contacto se percibe como crucial para generar confianza y seguridad. Los elementos señalan que deben adaptar tono de voz y lenguaje corporal, entre sus diligencias destacan labores de convencimiento. Además, refieren que el primer auxilio psicológico consiste en escuchar, validar y evitar revictimizar. En campo, las células operativas suelen dividir funciones: mujeres contactan directamente a la

víctima, mientras hombres lidian con el agresor, buscando que la usuaria se sienta más segura.

3. Sensibilidad

Los elementos entrevistados resaltan la importancia de la sensibilidad, sin embargo, durante sus testimonios no logran conceptualizar en qué versa por lo que terminan describiéndola como “ponerse en el lugar de la víctima sin juzgarla”.

4. Formación profesional

El nivel académico varía: algunos cuentan con licenciaturas en criminología o áreas afines, mientras otros solo con bachillerato y formación policial. La capacitación institucional es constante, pero limitada: se ofrecen cursos de género, contención emocional, protocolos y derechos humanos, aunque varios participantes reconocen que falta profundidad, seguimiento y uniformidad. También expresan que los protocolos legales internacionales (CEDAW, Belem do Pará, Estambul) se mencionan, pero su aplicación práctica depende de la canalización a instancias externas.

5. Condiciones operativas

Las condiciones laborales muestran largas jornadas (24x24 horas), insuficiencia de personal y limitación para asistir a todos los cursos. En campo, trabajan en células mixtas (2 mujeres y 5–6 hombres), lo que refleja desigualdad numérica. Se señala que otras instancias como ministerios públicos y fiscalías representan un obstáculo, ya que en ocasiones rechazan denuncias y revictimizan.

6. Diligencias

El proceso operativo según los elementos operativos consiste en:

- Primer contacto con víctima y agresor
- Traslado de la víctima a la fiscalía.

- Acompañamiento durante denuncia.
- Explicación de medidas de protección.
- Canalización a instancias de apoyo (jurídico, psicológico, trabajo, vivienda).
- En algunos casos según la situación detención y traslado de agresores.
- Tareas de prevención y difusión de información.

(Los protocolos de actuación operativa se encuentran en los anexos del presente TTG)

El seguimiento posterior a la denuncia no siempre corresponde a este agrupamiento, sino a otras corporaciones, salvo que reciban oficios específicos.

7. Perspectivas personales

Las motivaciones iniciales fueron diversas: todos los elementos llegaron a su área de trabajo a partir de la asignación institucional sin elección personal, sin embargo, externan que actualmente su deseo de servir y apoyar a la ciudadanía se ha posicionado como la motivación principal para estar en el agrupamiento. Entre sus testimonios concuerdan que su labor es emocionalmente demandante y no siempre hay apoyo psicológico interno para el personal.

Las entrevistas realizadas muestran una brecha entre la normatividad y la práctica. Existe conciencia de la importancia del primer contacto y una atención sensibilizada; sin embargo, persisten limitaciones estructurales (carga laboral, capacitación desigual, falta de apoyo interinstitucional y limitaciones personales) que se refieren a desconocimiento de la información y de los protocolos de actuación. Gran parte del actuar de los servidores públicos, a pesar de tener una visión personal, no deja de estar mediada por su contexto institucional.

Dicha información es de gran utilidad en el análisis de la información. A continuación, hacemos una división de la información de hombres y mujeres, con el fin de contrastar las perspectivas de cada uno de ellos:

Categoría	Mujeres entrevistadas	Hombres entrevistados
Violencia de género	Ven la violencia como un problema cultural ligado al machismo. Reconocen miedo, sumisión y revictimización institucional.	Resaltan la falta de conocimientos y capacitación en la materia.
Primer contacto operativo	Adaptan tono de voz y lenguaje corporal; consideran clave que la víctima sea atendida por mujeres.	Suelen encargarse del agresor y seguridad perimetral. Algunos consideran que los hombres logran mayor fluidez con víctimas que sus compañeras.
Sensibilidad	La definen como ponerse en el lugar de la víctima, no juzgarla y transmitir seguridad y confianza.	La definen como reconocer la vulnerabilidad sin mostrarse superiores. Lo conceptualizan como sensibilidad (reconocer) de empatía (ponerse en los zapatos).
Formación profesional	Algunas tienen licenciatura (criminología, gastronomía) o solo	Cuentan con certificaciones y cursos nacionales e internacionales. Reconocen falta de protocolos prácticos para distintos grupos vulnerables. (Los protocolos se encuentran en los anexos).

	<p>preparatoria. Piden más capacitación en feminicidio, suicidios y contención emocional.</p>	
Condiciones operativas	<p>Trabajan turnos 24x24; en células hay pocas mujeres frente a mayoría de hombres. Señalan falta de apoyo de MP y fiscalías.</p>	<p>También enfrentan largas jornadas. Enfatizan la importancia de imparcialidad y gestión de personal en la operatividad.</p>
Diligencias	<p>Acompañan a la víctima a la fiscalía, explican medidas y trasladan de regreso. El seguimiento posterior depende de otras corporaciones.</p> <p>Resaltan la importancia de canalizar adecuadamente y coordinar con instituciones, aunque critican la falta de apoyo real del MP.</p>	
Perspectivas personales	<p>Varias fueron asignadas sin elegir, pero encontraron motivación en ayudar a mujeres y niños. Reconocen la carga emocional del trabajo.</p>	<p>Algunos fueron asignados, otros motivados por convicción. Valoran evitar feminicidios y cuidar tanto a víctimas como a su personal.</p>
<p>Fuente: elaboración propia con base en entrevistas</p>		

La siguiente tabla recaba los testimonios específicos de los servidores públicos entrevistados, en donde expresan las necesidades básicas a cubrir en su capacitación.

Tabla XX. Testimonios de servidores públicos entrevistados sobre necesidades

Categoría de capacitación solicitada	Participantes que la mencionan	Porcentaje aproximado	Cita textual representativa
Sensibilización y empatía	P1, P2, P3, P5	80%	“Yo creo que nos faltan más capacitaciones... en violencia, perspectiva de género, tal vez en nuestro actuar.” (P1)
Violencia de género y tipos de violencia	P1, P3, P4	60%	“En este caso de atención a violencia de género... los tipos de violencia, cómo se da, dónde se origina.” (P3)
Contención emocional y primeros auxilios psicológicos	P3	20%	“Nos hace falta más preparación y más actualización, en contención emocional, tipos de feminicidios, suicidios.” (P3)
Derechos humanos y atención a grupos vulnerables	P2, P3, P4	60%	“No todo el personal está capacitado para brindar ese tipo de atención inmediata.” (P3)
Capacitación técnica especializada y constante	P1, P3	40%	“Que si hay capacitaciones estas se dividan durante todo el año, para que todos tengan la misma información.” (P1)

Fuente: elaboración propia con base en entrevistas.

INFORMACIÓN CUANTITATIVA

A continuación, se muestran los resultados recolectados a través de 2 fuentes secundarias de datos oficiales: Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública [ENVIPE] (2025) (datos de victimización y causas de no denuncia en 2024) y la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares [ENDIREH] (2021) (resultados sobre violencia contra las mujeres y búsqueda de apoyo).

Tabla 1. ENVIPE 2025 — Causas atribuibles a la autoridad de la NO DENUNCIA (mujeres)

Indicador	Descripción	Valor (mujeres)	Para qué son estos resultados / Qué miden
% de delitos no denunciados atribuibles a la autoridad	Porcentaje de delitos en 2024 donde la causa principal de no denuncia se atribuye a la autoridad	63.0%	Mide la proporción de delitos no denunciados que responden a barreras relacionadas con la actuación de la autoridad (confianza, tiempo, trámites, actitud). Útil para evaluar desempeño institucional y

			barreras de acceso a la justicia.
Pérdida de tiempo (causa atribuible a la autoridad)	Proporción de mujeres que no denuncian porque perciben que denunciar implica pérdida de tiempo	32.4%	Mide percepción de ineficiencia o desincentivo en la denuncia. Indica revictimización por dilaciones o trámites.
Desconfianza en la autoridad	Proporción de mujeres que no denuncian por falta de confianza en autoridades	13.3%	Mide la confianza institucional y posible temor a trato injusto o negligente.
Trámites largos y difíciles	Proporción de mujeres que reportan trámites complejos como motivo de no denuncia	9.9%	Mide barreras administrativas que dificultan el acceso a la denuncia y protección.
Actitud hostil de la autoridad	Proporción de mujeres que no denuncian por experiencias o expectativas de hostilidad por parte de la autoridad	3.2%	Mide la presencia de trato discriminatorio u hostil que revictimiza a las víctimas al intentar denunciar.
Miedo a la extorsión	Proporción de mujeres que no denuncian por temor a ser extorsionadas por autoridades	1.1%	Mide riesgo de corrupción y posible coacción por parte de servidores públicos, forma severa de violencia institucional.

Fuente: INEGI, 2025. ENVIPE 2025. (Cifras de 2024).

Tabla 2. ENDIREH 2021 — Indicadores de violencia institucional y revictimización

Indicador conducta institucional /	Descripción concreta (ejemplos reportados)	¿Qué miden?	Observaciones y uso (para qué sirven)
Maltrato obstétrico (ítems)	Se negaron a anestesia; le colocaron métodos anticonceptivos sin consentimiento; la ignoraron; tardaron en atenderla diciendo que “estaba gritando”	Mide prácticas abusivas, omisiones y violaciones al consentimiento en atención obstétrica (últimos 5 años).	Permiten cuantificar violencia institucional en salud y diseñar protocolos de atención con perspectiva de derechos.
Atención negligente o tardía por parte de personal de salud	Se tardaron mucho tiempo en atenderla; no informaron razones de procedimientos como cesárea	Mide demoras y falta de información que revictimizan y violan el derecho a la información y consentimiento informado.	Útil para políticas de calidad en servicios de salud y capacitación obligatoria en derechos reproductivos.
Búsqueda de apoyo, atención y denuncia (ENDIREH)	ENDIREH incluye módulo sobre ruta de búsqueda de apoyo, instituciones contactadas y resultados	Mide qué instituciones buscaron las mujeres (salud, policía, fiscalías), si recibieron atención y si fueron revictimizadas o desatendidas.	Permite identificar cuellos de botella en la ruta de atención y formular recomendaciones para mejorar la capacidad de respuesta institucional.
Violencia administrativa y omisión de autoridades	Actitud hostil, trámites largos, procedimientos que excluyen o	Mide barreras administrativas y actitudes institucionales	Sirve para evaluar cumplimiento de protocolos y necesidades de

	dificultan denuncia	la	que generan revictimización.	formación en trato digno.
--	---------------------	----	------------------------------	---------------------------

Fuente: INEGI, 2021. ENDIREH 2021.

Los datos anteriores son relevantes y de interés para este trabajo terminal de grado ya que plasman y visibilizan de una manera objetiva la violencia institucional. Muestran los distintos tipos de violencia que experimentan las mujeres en situaciones vulnerables en los espacios públicos. Dicha violencia es ejercida por servidores públicos, está representada a través de porcentajes y datos numéricos lo que permite una representación clara del porcentaje de afectadas.

Con la información recolectada anteriormente de las entrevistas realizadas durante el diagnóstico. Nos permite comprender de voz de los informantes la importancia de la capacitación sensibilizada con perspectiva de género. Los elementos de seguridad pública reconocen que parte de las áreas de oportunidad en sus diligencias recae en la escasa preparación que reciben de su institución por lo cual repercute en su operatividad.

Con el análisis de los datos cuantitativos obtenidos de fuentes secundarias podemos identificar la violencia institucional a la que las mujeres víctimas de violencia de género son expuestas al acudir a las instancias gubernamentales por la atención. Lo que nos permite concluir e identificar las bases de dicha violencia ejercida por los mismos servidores públicos.

Las fuentes de información anteriores en conjunto otorgan a este trabajo terminal de grado una perspectiva sólida sobre las causas de la violencia institucional y los ejes de intervención necesarios.

DISEÑO DE ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN

A continuación, se presenta la propuesta planteada para intervenir con el agrupamiento operativo encargado de brindar el primer contacto a mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la seguridad.

Dicha propuesta es elaborada con base en los resultados obtenidos por medio del diagnóstico que se llevó a cabo.

El objetivo principal es capacitar y sensibilizar a los elementos con los temas, que dicho por ellos son importantes y básicos al brindar una atención de primer contacto.

Su estructura versa en 4 temas principales:

Categoría de capacitación	Para qué sirve / uso institucional	
Sensibilización y empatía	Evalúa la preparación emocional y actitudinal del personal ante víctimas de violencia.	Permite reducir la revictimización, mejorar el trato y fortalecer la atención humanizada.
Violencia de género y tipos de violencia	Mide el conocimiento teórico y práctico sobre las diferentes formas y modalidades de violencia.	Fortalece la capacidad de identificar y canalizar adecuadamente los casos según su tipología., poniendo especial énfasis en la violencia institucional
Contención emocional y primeros auxilios psicológicos	Evalúa la habilidad del personal para atender crisis emocionales y psicológicas inmediatas.	Disminuye daños secundarios y contribuye a la recuperación emocional de la víctima.

Derechos humanos y atención a grupos vulnerables	Mide la comprensión sobre los marcos legales y la atención diferencial a poblaciones vulnerables.	Asegura una atención sin discriminación, sin revictimización y el cumplimiento del principio de igualdad sustantiva.
---	---	--

CARTA DESCRIPTIVA

Nombre del curso	Taller de Sensibilización para Elementos de Seguridad en la Atención de Primer Contacto con Perspectiva de Género
Dirigido a	Elementos de seguridad pública del Estado de México encargados del primer contacto con mujeres víctimas de violencia de género
Modalidad	Presencial
Instructor	Especialista en género, violencia y políticas públicas
Objetivo general	Fortalecer las competencias teóricas, actitudinales y operativas del personal de seguridad pública en el primer contacto con mujeres víctimas de violencia de género, promoviendo una atención sensibilizada, basada en los derechos humanos (evitar revictimización y violencia)

	institucional) con perspectiva de género.
Objetivos específicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconocer las diferentes formas y modalidades de violencia de género. 2. Desarrollar habilidades para la contención emocional y primeros auxilios psicológicos. 3. Aplicar los principios de igualdad sustantiva y derechos humanos. 4. Fomentar la sensibilidad y empatía en la atención a mujeres víctimas.
Contenidos temáticos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conceptos básicos de violencia de género (Lagarde, 2018; ONU Mujeres, 2023). 2. Primer contacto y atención humanizada (Feuerstein, 2020). 3. Contención emocional y primeros auxilios psicológicos. 4. Derechos humanos y perspectiva de género en la actuación policial (CEDAW, Belém do Pará, Estambul). 5. Análisis de los conceptos “violencia institucional y revictimización” a través del estudio de caso : Sentencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), Caso González y otras (“Campo Algodonero”) vs. México (2009).
Metodología	Metodología participativa con exposición teórica breve, dinámicas grupales, análisis de casos y simulaciones de primer contacto.

Fuente: elaboración propia.

Día	Tema	Objetivo	Actividades	Materiales	Tiempo (minutos)	Evaluación
Día 1	Conceptos clave de violencia de género	Reconocer las formas y manifestaciones de la violencia de género (Lagarde, 2018; ONU Mujeres, 2023).	Lluvia de ideas sobre “¿qué entendemos por violencia de género?”. Presentación de definiciones institucionales y ejemplos cotidianos.	Pizarrón, marcadores, diapositivas.	20	Participación activa y claridad conceptual.
Día 1	Dinámica “Si fuera yo”	Promover empatía y reflexión sobre la experiencia de las víctimas (Tena, 2023).	Análisis grupal de un caso real (Sentencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), Caso González y otras (“Campo Algodonero”) vs. México (2009). Discusión sobre reacciones, emociones y posibles respuestas institucionales.	Caso impreso, guía de trabajo, tarjetas de emociones.	25	Nivel de empatía y participación reflexiva.
Día 2	Simulación práctica de atención	Aplicar principios de contención emocional y primeros	Simulación de atención inicial a una víctima. Se evalúan comunicación,	Guía de primeros auxilios psicológicos, protocolo	25	Desempeño en simulación, empatía y aplicación de

		auxilios psicológicos (Feuerstein, 2020).	lenguaje corporal, empatía y contención emocional.	estatal de atención a víctimas.		principios de derechos humanos.
Día 2	Cierre reflexivo y compromisos personales	Fortalecer la apropiación de los aprendizajes mediante la reflexión personal (Tena, 2023).	Dinámica de cierre donde los participantes expresan aprendizajes y compromisos personales para mejorar la atención a víctimas.	Hojas blancas, marcadores.	20	Identificación de compromisos personales y colectivos.

LIMITANTES

La aplicación de la intervención planteada anteriormente presenta diversas limitantes observadas durante el proceso de diagnóstico. A continuación, se enumeran las diversas adversidades que representan en conjunto una barrera para tener este acercamiento con la institución y los elementos de seguridad pública que lo conforman.

1. Las capacitaciones a los elementos le corresponden a la instancia de profesionalización de gobierno del estado, misma que los prepara en temas básicos de seguridad pública por lo cual solo bajo órdenes específicas existe la apertura a preparación que venga de medios no oficiales.
2. Toda diligencia o participación con los elementos de seguridad pública debe llevar una cadena de mando que comienza desde su figura más alta en jerarquía, por lo cual conlleva tiempo emitir los oficios correspondientes y esperar respuesta

3. La institución decide que capacitaciones, cursos, talleres, etc debe tomar su personal. Su decisión es determinada a través de las necesidades del servicio y no de un diagnóstico previo a las necesidades del personal.

CONCLUSIONES

Este trabajo terminal de grado me permite concluir que los elementos de seguridad pública que brindan un primer contacto en materia de seguridad pública a mujeres víctimas de violencia de género identifican las necesidades y carencias en su formación básica al brindar una atención integral. Sin embargo, las barreras más significativas a enfrentar en su área laboral vienen de la misma institución, ya que se ven atravesados por diversas violencias que comienzan desde la instancia en la que laboral. Los elementos encuentran motivación al ser reconocidos y valorados por la atención que brindan sin embargo dicha motivación se ve disminuida y tergiversada conforme va pasando el tiempo ya que se ven sujetos a limitantes impuestas por su organización. Buscan y aspiran a tener más preparación e información sin embargo su formación recae en la misma instancia que coloca barreras por lo cual se convierte en una cadena repetitiva de la misma escasa información.

Mencionan la sensibilización como elemento clave al brindar una atención a víctimas, hacen uso de conceptos específicos en materia de violencia y género, sin embargo, reconocen la falta de conocimiento al llevarlos a cabo en la práctica, lo que aterriza el punto de una preparación estandarizada en donde se repiten y repiten los mismos conceptos. Institucionalmente se busca cumplir con una agenda de capacitaciones sin importar a quien va dirigido, la utilidad, actualización de la información y la comprensión de la información.

Aunado a ello gran parte de los elementos que conforman este agrupamiento tiene un perfil profesional alejado de los requisitos de un profesional que brinda una atención a víctimas. Existe diversidad de profesiones desde áreas de salud, nutrición, ingenierías hasta únicamente conocimientos básicos de bachillerato. La sensibilidad al brindar una atención integral a grupos vulnerables viene también de la experiencia y capacitación constante, sin embargo, referido por los propios elementos con jerarquía en la institución, la mayoría de los integrantes son adultos jóvenes con ideas aspiracionales muy alejadas de una realidad en la seguridad pública. Sumado a ello, la participación en el área a pesar de requerir mucha voluntad y vocación, está conformada por una consigna, es decir sus integrantes son asignados sin importar sus características, habilidades, perfiles, lo que obstaculiza una atención sensibilizada e integral.

Como conclusión es importante mencionar que el área cuenta con herramientas de gran utilidad, sin embargo, apostar por la capacitación especializada brindara a este agrupamiento múltiples beneficios, como lo es una estructura interna de trabajo más sólida, aceptación ciudadana, reconocimiento de sus labores, atención integral, entre otros.

Este trabajo terminal de grado busca plantear una estrategia de trabajo que permita a los elementos generar la sensibilización desde el reconocimiento de la población y sus necesidades, dejando de lado la cosificación, sensibilizando desde el conocimiento y la empatía.

Apostar por la seguridad publica siempre será de gran importancia., sin embargo, usar los recursos y medios para que la atención sea de calidad es parte del trabajo diario que la institución y sus elementos llevan consigo. Al atender a víctimas, la perspectiva de género tiene que ser un eje rector de todas las diligencias, lo que propicia acciones objetivas, interseccionales y transversales

REFERENCIAS

- Ayuntamiento de Toluca. (2022). Plan de Desarrollo Municipal 2022-2024. Toluca, Estado de México: Gaceta Municipal.

- Amorós Puente, C. (2012). Metodología de la investigación feminista. Cátedra.
- Acker, J. (1990). *Hierarchies, jobs, bodies: A theory of gendered organizations*. *Gender & Society*, 4(2), pp.139–158.
- Butler, J. (2007). El género en disputa: El feminismo y la subversión de la identidad. Barcelona: Paidós.
- Congreso del Estado de México. (2025). Código Penal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, (Publicado el 20 de marzo de 2000). Última reforma: 23 de abril de 2025
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2024). *Informe sobre violencia de género en América Latina y el Caribe 2023*. Santiago: CEPAL
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2024). *Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia*. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de marzo de 2024.
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2011). *Reforma constitucional en materia de derechos humanos*. Corte Interamericana de Derechos Humanos. (2009). *Caso González y otras (“Campo Algodonero”) vs. México*. Sentencia de 16 de noviembre de 2009. San José, Costa Rica.
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2008). *Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia*.
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2007). *Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia*.
- Feuerstein, R. (2020) *Dynamic Assessment of Cognitive Modifiability*. Springer.

- Gobierno del Estado de México (2025) Ley de Seguridad del Estado de México. Gaceta del Gobierno, 16 de mayo de 2025.
- Gobierno del Estado de México (2025). Código de Conducta y Reglas de Integridad de la Secretaría de Seguridad. Gaceta del Gobierno, 21 marzo 2025. Gobierno del Estado de México (2016). Ley que Regula el Uso de la Fuerza Pública en el Estado de México. Publicada en la Gaceta del Gobierno el 18 de marzo de 2016 (abrogada el 22 de junio de 2023).
- Gobierno de México (2010). Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Cámara de Diputados.
- Gobierno del Estado de México (s.f.). *Unidades de Igualdad de Género y Erradicación de la Violencia (UIGEV)*.
- Galtung, J. (1990). Cultural Violence. *Journal of Peace Research*, 27(3), 291-305.
- Hernández, I. (2024). Violencia institucional como forma de revictimización hacia las mujeres en Mexico. *repositorio institucional buap*.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., y Baptista-Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación (6ta Ed.). McGraw-Hill.
- H. Ayuntamiento de Toluca (s.f.). *Programa Municipal para la Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres y para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres*.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2025) Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) 2025. INEGI.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2021) Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH) 2021: Principales Resultados. INEGI.

- López Pérez, A. (2023) El género institucionalizado: Análisis de los estereotipos en las organizaciones. Madrid: Editorial Perspectivas Sociales.
- Lagarde y de los Ríos, M. (2012). Género y feminismo: Desarrollo humano y democracia. Madrid: Horas y Horas.
- Lagarde, M. (2018) Claves feministas para la negociación en el amor. Siglo XXI Editores.
- Moreno, H. y Alcántara, E. (coords.) (2016). Conceptos clave en los estudios de género. Volumen 1.
- Naciones Unidas (1979). *Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW)*.
- ONU Mujeres. (2023) Violencia contra las mujeres: datos y cifras.
- Organización de los Estados Americanos (1994). *Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará)*
- Reuters (2025) 'In Mexico, first outrage, then victim blaming over murdered TikTok influencer', *Reuters*, 16 May.
- Rodríguez, S. (2021) 'Sube violencia pero no atención psicológica a víctimas', *Perimetral*, 14 diciembre.
- Solís Pérez, M. y García Alcaraz, J. G. (2024). 'Violencia institucional hacia las mujeres en un contexto social de alta violencia', *Revista Mujeres en la Justicia*, 3(6), pp. 75-102.
- Secretaría de Seguridad Pública del Estado de México (2024). El Banco de Datos e Información del Estado de México sobre Casos de Violencia contra las Mujeres (BADAEMVIM).
- Secretaría de Gobernación. (2023) Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Diario Oficial de la Federación.

- Secretaría de Gobernación (SEGOB) (2023). *Análisis de la atención de la violencia contra las mujeres del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México (DIFEM)*. México: SEGOB.
- Secretaría de las Mujeres del Estado de México (s.f.). *¿Qué es PAIMEF?* Toluca, Estado de México.
- Secretaría de Seguridad del Estado de México (s.f.). *Atención a la Mujer – Unidad Especializada de Primera Intervención para la Atención de Violencia de Género*.
- Sisco Aparicio, V. y Lorente Acosta, M. (2019). La violencia institucional de género: un análisis desde la perspectiva de los derechos humanos. *Revista de Estudios de Género. La Ventana*, 5(49), 245-267.
- Segato, R. L. (2016). *La guerra contra las mujeres. Traficantes de Sueños*.
- Scott, J. W. (1996). La categoría de género. En M. Lamas (Ed.), *El género: La construcción cultural de la diferencia sexual* (pp. 265–302). México: PUEG/UNAM.
- Tena, O. (Coord.). (2023). *Experiencias de investigación interdisciplinaria feminista en instituciones policiales*. Ciudad de México: Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades.
- Vélez Bautista, G. (coord.) (2014). *Violencia de género en el Estado de México: análisis de las políticas gubernamentales de prevención, atención y sanción*. Toluca: Universidad Autónoma del Estado de México
- **Instituto para la Economía y la Paz (2024) Índice de Paz México 2024**. Instituto para la Economía y la Paz.
- **González, A. (2021) Reseña estadística sobre la violencia de género en el Estado de México 2021**. Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

• |

ANEXOS

APARTADO 1.

6 PERSECUCIÓN DE VEHICULO

▶ Se prohíbe:

- El uso de vehículos oficiales no rotulados, excepto que estén equipados con Luces de emergencia, intermitentes, de alta intensidad y sirenas.
- Los vehículos oficiales de transporte pesado y atención prehospitalaria.
- Otros vehículos diferentes al principal y secundario, a menos que el mando ordene lo contrario.

▶ La persecución concluye sí:

- No se cuenta con elementos suficientes.
- La persecución representa un peligro más grande que la detención.
- Las circunstancias ambientales la entorpecen.

*El CS podrá dar seguimiento al vehículo, valorando acciones para su detención.

▶ Persecución entre distintas jurisdicciones

- El operador de telecomunicaciones notificará al CS para que alerte a las instituciones correspondientes, mismas que tomarán el control con sus propios protocolos.
- Apoyar a las instituciones de seguridad pública de otra entidad, cuando éstas lo soliciten.
- Si una persecución iniciada en otro estado o carretera federal entra a la entidad, aplica el presente protocolo.

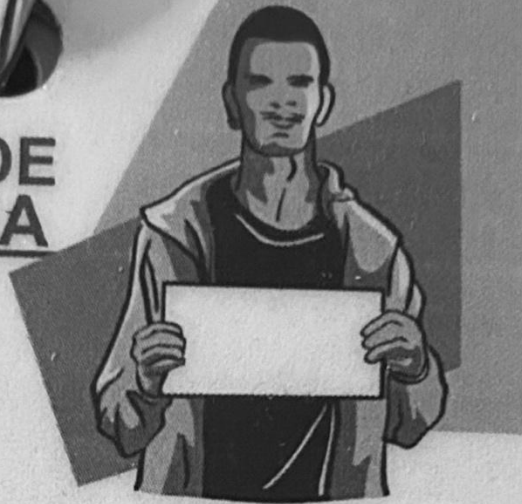
▶ Autoridades que pueden ordenar el fin de la persecución

El elemento que conduce el vehículo principal, jefe de servicios, jefe de región o cualquier persona servidora pública con asignación de mando, involucrada en el desarrollo de la persecución.

▶ Alcance y detención del vehículo

- Indicar al conductor que apague el motor y descienda.
- Identificarse.
- Informar el motivo.
- Aplicar el protocolo de detención, trato y traslado de detenidos.

3 CADENA DE CUSTODIA



RECEPCIÓN DE NOTICIA

Registrar la fecha y hora en la que fue notificado.

ARRIBO Y PRESERVACIÓN DEL LUGAR DE LOS HECHOS

Registrar la hora de arribo y comprobar la veracidad del hecho.

Proteger, aislar y conservar el lugar del delito, para evitar que sean contaminadas las evidencias.

PROCESAMIENTO

Debe tener conocimiento básico para realizar:

- Observación.
- Identificación.
- Documentación / fijación.
- Recolección.
- Embalaje.
- Sellado.
- Etiquetado.

TRASLADO

El primer respondiente estará encomendado para el traslado de los indicios o materiales probatorios, solo en caso de que el perito o policía con capacidades para procesar no pueda asistir.

DERECHOS DEL IMPUTADO

1. Usted tiene derecho a saber el motivo de su detención.
2. Usted tiene derecho a guardar silencio.
3. Usted tiene derecho a declarar, y en caso de hacerlo lo hará asistido de su defensor ante la autoridad competente.
4. Usted tiene derecho a ser asistido por un defensor, si no quiere o no puede hacerlo, le será designado un defensor público.
5. Usted tiene derecho a hacer del conocimiento a un familiar o persona que desee, los hechos de su detención y del lugar de custodia en el que se halle en cada momento.
6. Usted es considerado inocente desde este momento hasta que se determine lo contrario.
7. En caso de ser extranjero, usted tiene derecho a que el consulado de su País sea notificado de su detención.
8. Usted tiene derecho a un traductor o intérprete, el cual será proporcionado por el Estado.
9. Usted tiene derecho a ser presentado ante el Ministerio Público o Juez de Control, según sea el caso, inmediatamente después de ser detenido o aprehendido. Si la persona detenida es un adolescente, infórmele también.
10. Usted tiene derecho a permanecer en un lugar distinto al de los adultos.
11. Usted tiene derecho a un trato digno y de conformidad con su condición de adolescente.
12. Usted tiene derecho a que la autoridad haga del conocimiento a la Procuraduría Federal o Local de Protección de niñas, niños y adolescentes sobre su detención.

Después de haberse asegurado que la persona comprendió sus derechos, solicítele que firme el apartado A.4 del IPH; constancia de Lectura de Derechos de la persona detenida.

DERECHOS DE LA VÍCTIMA

1. La atención médica y psicológica (con derecho a elegir el sexo de la persona que la atiende).
2. Pedir al Juez providencias precautorias para evitar amenazas a su persona.
3. La asesoría jurídica y traductor o intérprete, si no comprende el español.
4. Reparación del daño y restitución de derechos.
5. Restricción de publicidad de audiencia por protección.
6. Ser informado del proceso penal.
7. Que se investigue y castigue.
8. Oponerse al procedimiento abreviado.
9. Impugnar omisiones o resoluciones del Ministerio Público.
10. Solicitar la imposición de medidas cautelares y la realización de actos de investigación.
11. Participar en medios alternos de solución de controversias.
12. Tener acceso a los registros de la investigación.

9 USO DE LA FUERZA

Todo elemento de la policía puede recurrir al uso legítimo de la fuerza para controlar, repeler o neutralizar actos de resistencia pasiva, activa o de alta peligrosidad, acorde al nivel de resistencia y de riesgo.



EL USO DE LA FUERZA ES LEGÍTIMO:

➤ Con el fin de impedir la comisión inminente o real de delitos.

➤ Cuando se deba proteger la vida y la integridad física, derechos humanos y los bienes de las personas.

➤ Para detener al probable responsable de un hecho delictivo, ya sea en flagrancia, caso urgente o para cumplimentar un mandamiento judicial o ministerial.

NIVEL	CONDUCTAS	GRADUALIDAD	NIVELES	MECANISMOS DE REACCIÓN
5 4	Resistencia de alta peligrosidad	Lesión grave, muerte	Utilización de fuerza letal	Si: Amenaza letal inminente fuerza letal
		Incapacidad	Utilización de armas menos letales	Técnicas defensivas
3	Resistencia activa	Inmovilización	Reducción física de movimientos	Control corporal
2 1	Resistencia pasiva	Sujeción	Persuasión o reducción verbal	Control mediante voz
		Persuasión y restricción	Presencia de la autoridad	Controles operativos

LAS Y LOS POLICÍAS PODRÁN TENER A SU CARGO Y PORTAR:



ARMAS INCAPACITANTES NOLETALES

Basión PR-24, tolete, basión retráctil o su equivalente, dispositivos que generen descargas eléctricas, esposas rígidas, semirígidas, de eslabones y cinturones plásticos, sustancias irritantes en aerosol (Gas lacrimógeno, CN, CSyOC) y mangueras de agua a presión.



ARMAS LETALES

Armas de fuego (largas o cortas) y explosivos permitidos.

7 RECEPCIÓN DE DENUNCIAS

► Con detención:

- Recibir la denuncia, identificar, corroborar y valorar los indicios, evidencias, objetos, instrumentos o productos.
- Realizar la detención en flagrancia, y su respectivo registro.
- Iniciar el traslado de las personas detenidas al MP.
- Preservar el lugar de los hechos o del hallazgo, así como la cadena de custodia.
- Elaborar la narración circunstanciada del hecho.
- Registrar a la o a las personas detenidas.
- Registrar y entrevistar a los testigos.
- Dar trámite a la denuncia presentada por la víctima, persona ofendida o testigo, ante el MP.
- Informar a su superior jerárquico y al MP sobre la denuncia recibida.
- Iniciar la persecución material del sujeto o sujetos señalados en la denuncia.
- Trasládarse al lugar referido para recabar información, en caso de recibir la denuncia en un lugar Distinto al de los hechos.
- Privilegiar la vida e integridad física de las personas.
- Hacer entrega formal de las personas detenidas, presentando el PH.





▶ Sin detención:

- Recibir denuncias de cualquier persona, sobre hechos probablemente constitutivos de delito.
- Dar aviso inmediato a su superior jerárquico y al C5.
- Verificar la existencia del hecho denunciado, y registrarlo en el Informe Policial Homologado (IPH) y mediante el informe al Agente del Ministerio Público.
- Valorar la situación en el lugar, identificar la existencia de riesgo y la necesidad de apoyos.
- Realizar investigaciones de los delitos cometidos, además de las actuaciones que instruya el MPo la autoridad jurisdiccional.
- En caso de que la denuncia no sea verídica, informar a su superior jerárquico y concluir el registro en la sección 2 del IPH.
- Acudir a juicio requerido por la autoridad ministerial o jurisdiccional.

6 PERSECUCIÓN DE VEHÍCULO



➤ Criterios para iniciar una persecución

- En caso de flagrancia.
- Evasión de una persona privada de la libertad o la persona conductora se niegue a detener la marcha de vehículo.
- Evasión de controles preventivos de inspección vehicular.
- Cuando el elemento dude si se está cometiendo un probable delito.
- Informar al C5 las causas y circunstancias.

Además, solicitar apoyo de seguimiento, considerando:

- Si tiene conocimientos y cursos en esa función.
- La gravedad de la infracción o delito en relación con la seguridad ciudadana.
- Lugar de la persecución, hora y tránsito vehicular y peatonal.
- Tipo de carretera y/o calle, y el estado en que se encuentra.
- Condiciones climáticas.
- Disponibilidad y calidad de la comunicación.
- Posibilidad de que la o las personas perseguidas puedan ser identificadas y detenidas en otro tiempo, por otros medios o por otras autoridades.
- Capacidad y rendimiento de los vehículos.

➤ Vehículo oficial secundario

- Informar al superior jerárquico y a la central de radio sobre el progreso y datos útiles para el monitoreo de la persecución.
- Asumir el rol principal si el que inició la persecución no puede continuar.

5 INCIDENTES EXTRAORDINARIOS

► Si se materializa la acción suicida

- Informar a su superior jerárquico y al MP.
- Acordonar el lugar.
- Realizar la entrega-recepción a elementos de investigación y servicios periciales.

► Hallazgo de personas fallecidas

- Corroborar que el cuerpo no presente signos vitales. Determinar, en su caso, estado de putrefacción, e informar a su superior jerárquico y al MP.
- Acordonar el lugar y registrar a quien ingrese o salga.
- Localizar indicios e identificar elementos probatorios del suceso.

► Atención a persona con enajenación mental o estado psicológico alterado

- Informar, solicitar apoyo especializado y desalojar el lugar. Si es preferible, permitir el acercamiento de alguna persona.
- Acercarse a la persona que se encuentra alterada para evitar que utilice cualquier objeto o sustancia que pueda ser letal, y sea canalizada al área médica y psicológica de manera oportuna.
- Evitar el uso de su arma contra la persona, a menos que ponga en riesgo la vida de terceros.

► Bloqueos intencionales en vía pública

- Respetar la prohibición de uso de armas letales contra quienes participen en manifestaciones, excepto en los casos de riesgo inminente.
- Asegurar la protección de las personas manifestantes, garantizando la paz y el orden público.
- Ante hechos violentos, actuar de acuerdo con los niveles del uso de la fuerza.

► Para el retiro de bloqueos

- Cuando los manifestantes realicen alguna falta administrativa o delito, deberá proteger a los grupos vulnerables.
- Exhortar a la multitud a evitar seguir causando disturbios.
- En caso de existir personas lesionadas, solicitar la atención médica.

5 INCIDENTES EXTRAORDINARIOS



▶ Personas lesionadas o fallecidas

- Identificar riesgos y a las posibles personas participantes del delito.
- Descubrir indicios, evidencias, objetos, instrumentos o productos del hecho, y reportarlo en el Informe Policial Homologado.
- Solicitar apoyo e informar a su superior jerárquico.
- Controlar el acceso en espera del arribo de otras autoridades de investigación.
- Verificar directamente signos vitales de las personas lesionadas; si no detecta pulso, intentar reanimación cardiopulmonar y reportar los resultados de las maniobras realizadas. Si detecta pulso, pero no respiración, realizar respiración de salvamento. Si detecta pulso y respiración, realizar exploración física externa para localizar heridas o hemorragias, y tratar de controlar el sangrado.
- Si el herido es un elemento, deberá referirlo como "Policia herido".
- Acompañar a la persona herida hasta el arribo del apoyo médico.
- Realizar el traslado en patrulla, siempre y cuando sea viable.

▶ Amenaza por bomba o explosivos

- Evaluar riesgos.
- Ubicar el artefacto explosivo, evacuar en un radio de 500 metros y colocar un cerco de seguridad.
- Solicitar apoyo especializado del Agrupamiento de Servicios Especiales de Seguridad (ASES).
- No usar teléfonos celulares o equipos de radio cerca de los explosivos.

▶ Situación de suicidio

- Informar, solicitar apoyo especializado y desalojar el lugar.
- Identificarse, acercarse a la persona e intentar persuadirla.
- Evitar que la persona utilice cualquier medio que pueda ser letal.
- Permitir que la persona se desahogue de manera verbal, sin hostigarla.
- Si logra persuadir a la persona, canalizarla a una unidad de salud.
- Elaborar un informe de resultados.

4 DETENCIÓN, TRATO Y TRASLADO DE PERSONAS DETENIDAS



4. Traslado

Poner a la persona detenida en posición segura en la parte posterior al copiloto, sin perder contacto visual, colocando el cinturón de seguridad sin quitar los candados de mano. Notificar el resultado y servicios de emergencia necesarios.

5. Puesta a disposición

Entregar a la persona detenida al MP, el Informe Policial Homologado, el acta de la lectura de derechos, los objetos asegurados y el Registro de Cadena de Custodia.

Cuando la persona es:

Del sexo opuesto

Realizar la inspección únicamente sobre posesiones y ropa, sin tocar las zonas íntimas. De ser posible, con apoyo de un elemento del sexo de la persona detenida.

Adolescente, niña o niño

Las niñas y niños no deben ser retenidos o privados de su libertad. Se debe notificar a quienes ejerzan la patria potestad, tutela o guarda y custodia, así como a la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de México; y deben permanecer en un lugar distinto al de los adultos.

Herida o enferma

Referir a la unidad médica e informar al MP.

Persona discapacitada

● Usar la fuerza proporcionalmente al tipo o tipos de discapacidad que le sea posible identificar.

Aplicar las herramientas o medios de comunicación al alcance, más adecuados para hacerle saber sus derechos.

- Realizar la inspección, siempre que la persona comprenda el motivo.
- Garantizar cualquier traslado derivado de la puesta a disposición de la autoridad Ministerial o Judicial, o para la realización de cualquier acto de investigación, tomando en cuenta la discapacidad o enfermedad.

LA PERSONA DETENIDA TIENE DERECHO A:

- Conocer el motivo.
 - Guardar silencio, sin que esto sea utilizado en su contra.
 - Ser considerada inocente hasta que se demuestre lo contrario.
 - Informar de su detención a la persona que desee.
 - Ser asistida por un defensor; en caso de no tenerlo, se le asignará uno de oficio.
 - Declarar delante de su defensor.
 - Recibir una notificación escrita que establezca sus derechos y las medidas que debe tomar para la obtención de asesoría legal.
 - No ser sometida a torturas o a técnicas que alteren su libre voluntad o atenten contra su dignidad.
 - Consultar en privado a su defensor.
- #### Si es extranjera:
- Que el consulado de su país sea notificado.
 - Asistencia de un traductor o intérprete.

4 DETENCIÓN, TRATO Y TRASLADO DE PERSONAS DETENIDAS



FLAGRANTE

- La persona es detenida en el momento de estar cometiendo un delito.
- Inmediatamente después de haber cometido el delito, es perseguida ininterrumpidamente después de que lo cometió.
- Cuando la persona sea señalada por la víctima, ofendido o testigo presencial.

CASO URGENTE

Por orden del Ministerio Público, cuando:

- Se trate de delito grave calificado por la Ley.
- Exista el riesgo fundado de que el indiciado se sustraiga de la acción de la justicia.
- El ministerio público no pueda ocurrir ante la autoridad judicial.

MANDAMIENTO MINISTERIAL O JUDICIAL

- Se debe tener certeza de que la persona nombrada en los mandamientos, es a quien se detendrá (revisión de identificaciones, fotografías testigos y cualquier otra fuente de información).

PROCESO

1. Identificación

Informar a la persona probable responsable, la corporación a la que pertenece, nombre completo con identificación institucional.

2. Aproximación

Con seguridad, técnica, con tono de voz adecuado y tiempo suficiente para que la persona asimile las órdenes.

3. Detención

Ordenar a la persona colocar las manos en un lugar visible, asegurar ambas extremidades por la espalda, informar el motivo y dar lectura a sus derechos.

Los candados de mano serán utilizados cuando el elemento policial haya agotado todos los medios persuasivos verbales y psicológicos, asegurando:

- Tener cobertura en todo momento.
- Mantener la visión del entorno.
- No cometer abusos o violaciones a los Derechos Humanos.
- Cuidar la presión y colocación de los seguros.
- Asegurar las manos en la espalda y las palmas hacia afuera.
- Realizar inspección de la persona con control riguroso. Si porta algún objeto peligroso alertar a personas presentes.

Si la persona detenida reacciona violentamente, de acuerdo con los niveles de uso de la fuerza, aplicar:

- Técnicas de control físico.
- Técnicas y medios menos letales.
- Uso de la fuerza potencialmente letal.

3 CADENA DE CUSTODIA



Primer respondiente:

- Es la primera autoridad con funciones de seguridad pública en el lugar de intervención.

Funciones:

- Realizar detenciones en flagrancia.
- Analizar el tipo de lugar, condiciones, situaciones de riesgo y equipo necesario para intervenirlo.
- Acordonar el lugar, establecer ruta de entrada y salida, y desalojarlo.
- Evitar tocar o manipular objetos.
- Resguardar, localizar y/o buscar indicios.
- Llenar el Informe Policial Homologado y cadena de custodia.
- Salvaguardar la vida de las personas en situación de riesgo.

Excepciones:

- Cuando esté en riesgo la vida de cualquier persona implicada, la pondrá como prioridad, ocupándose de brindarle auxilio.
- Levantar indicios cuando exista riesgo de pérdida o contaminación de alguno, previa autorización del Ministerio Público y registrando el motivo.

2 ATENCIÓN A MEDIOS DE COMUNICACIÓN



PROCEDIMIENTO OPERATIVO

Deberá informar al superior jerárquico y a la central de radio.

La central de radio informará de alguna orden emitida por la persona titular de la Secretaría.

- Hora de arribo y de retiro.
- Nombre del medio.
- Nombre del periodista.
- Identificar si está realizando transmisión en vivo o grabando.
- Comunicar al medio de la instrucción recibida por la central de radio.

ENTREVISTAS A MEDIOS DE COMUNICACIÓN

La Unidad de Vinculación tendrá como responsabilidades:

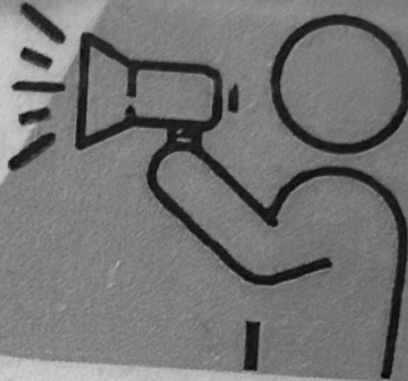
- Autorización de la persona titular de la Secretaría. Las
- personas autorizadas para dar información serán las responsables de preparar los datos que ofrecerán ante los medios.

- Programar entrevistas y conferencias de prensa.
- Emitir comunicados de prensa para dar a conocer acciones en materia de seguridad.
- Autorizar la información que será difundida en los medios, relacionada con actividades de la Secretaría.

LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN A MEDIOS DE INFORMACIÓN

- Queda estrictamente prohibido que elementos de la policía proporcionen información (fotografías, videos o mensajes de voz) a los medios durante la atención de algún reporte.
- La persona titular de la Unidad de Vinculación será la encargada de convocar a los medios ante hechos de alto impacto, con previa autorización de la persona titular de la Secretaría.

2 ATENCIÓN MEDIOS DE COMUNICACIÓN



ASPECTOS A CONSIDERAR PARA DIFUNDIR INFORMACIÓN:

- La información en posesión de cualquier autoridad es pública, con aras de mejorar los niveles de credibilidad y confianza por parte de la población, sin entorpecer la investigación sobre posibles hechos constitutivos de un delito.
- Toda persona tiene derecho al libre acceso a la información (difusión en medios y atención a solicitudes).
- Toda persona se presume inocente mientras no se declare su responsabilidad.
- La información que se refiere a la vida privada (preferencias sexuales y religiosas) y datos personales (nombre, edad, domicilio, ocupación, entre otros), se encuentra protegida.
- Se debe resguardar la identidad y datos de la víctima u ofendido cuando sea menor edad, por delitos de violación, trata de personas, secuestro o delincuencia organizada.



INFORMACIÓN PROTEGIDA CON CARÁCTER DE RESERVADA Y CONFIDENCIAL

- Los datos personales en ningún caso podrán comunicarse a terceros.
- La información podrá clasificarse como reservada cuando:
 - Comprometa la seguridad pública y nacional.
 - Pueda menoscabar la conducción de relaciones internacionales.
 - Obstruya la prevención o persecución de delitos.
 - Obstruya los procedimientos para fincar responsabilidad.
 - Afecte los derechos del debido proceso.
 - Vulnere la conducción de los expedientes judiciales.

1 ACTUACIÓN FUERA DE SERVICIO



EMPLEOS NO PERMITIDOS

- Escolta privada.
- Gestoría para trámites y licencias.
- Venta de alcohol y juegos de azar.
- Servicios eróticos, sexuales, prostitución y afines.
- Servicios de transporte público o privado sin registro ante la Secretaría de Movilidad.
- Elaboración, distribución o venta de pirotecnia.
- Actuar como abogado en juicios en contra de instituciones públicas.
- Servicios profesionales sin dictamen de compatibilidad.






CONDUCTAS NO PERMITIDAS

- Consumir sustancias adictivas.
- Solicitar la detención de personas con propósito intimidatorio.
- Difundir información relacionada con su cargo o comisión.
- Realizar conductas dominantes, agresivas, intimidatorias u hostiles.
- Acreditarse como elemento de la Secretaría para recibir un beneficio.

1 ACTUACIÓN FUERA DE SERVICIO

Toda persona integrante de la



-  Abstenerse de conductas que la desacrediten o desacrediten a la institución.
-  Evitar portar uniforme, equipo, insignias o identificaciones institucionales, así como disponer de vehículos oficiales, para exponer contenidos en redes sociales o realizar cualquier otra actividad ajena a la institución.
-  Entregar el arma de cargo en la armería correspondiente, al terminar su servicio; únicamente podrá portarla con autorización de su superior jerárquico y firmando carta responsiva.
-  Hacer su ingreso y egreso en cualquiera de las áreas operativas, con ropa civil, no con el uniforme.
-  Evitar comercializar los uniformes oficiales.

Actuación ante un hecho posible constitutivo de delito:

- Reportarlo inmediatamente.
- Intentar controlar la situación, identificándose únicamente como ciudadano.
- Abstenerse de intervenir si representa riesgo para su vida o la de terceros.
- Auxiliar a personas heridas si tiene conocimiento de primeros auxilios.
- Apoyar a las unidades de emergencia y a los elementos de seguridad pública.
- Proporcionar la información pertinente a las autoridades de investigación.

ENTREVISTAS

Transcripción de los audios de las entrevistas realizadas. Las siguientes entrevistas tienen un objetivo académico, por lo cual se modificaron los nombres e información real de los informantes con el fin de mantener privada su identidad y datos de carácter confidencial.

(-----) Información censurada por confidencialidad

 Tema de interés para el TTDG

ENTREVISTA 1

Fecha: 14 de Julio 2025

E: Entrevistadora

P1: (Seudónimo: Rosa) Participante 1

Sexo: Femenino

Nota: La informante llevaba consigo el guion de entrevista impreso con las respuestas anotadas, las cuales le fueron proporcionadas por sus mandos. Es por lo que al preguntarle cosas fuera del guion mostraba nerviosismo, temor al contestar y guardaba silencio, al no encontrar la respuesta en su acordeón su actitud y atención cambiaba mostrándose dispersa.

E: Bueno, pues buenos días ¿me puedes repetir tu nombre por favor?

P1: Si, Rosa.

E: ¡Buenos días Rosa! como te comento soy licenciada en criminología y criminalística, maestrando en psicología, ahorita estoy haciendo un proyecto terminal de grado en género, violencia, y políticas públicas por parte de la UAEMéx. El motivo de que venga aquí con ustedes es poder realizar una entrevista semiestructurada. significa que voy a ir externándote algunas preguntas, sin embargo, tú tienes la libertad de contestar lo que tú gustes. Puedes responder ampliamente desde tu criterio personal, esta entrevista busca que tú te expreses de manera personal. Te quiero comentar que ya hay un acuerdo de privacidad que se firmó con la institución de nuestra parte, tanto de la universidad como de mi parte, esto no busca exponer a nadie, no hay respuestas buenas ni respuestas malas. Es únicamente conocer tu experiencia para que nosotros podamos empaparnos de todo lo que tú como operativa sabes, y en este caso desde el cargo que tienes y conoces, entonces siéntete con la libertad de contestar lo que tú gustes, los nombres se van a cambiar posteriormente, no vamos a hacer uso de tu nombre real, se va a usar un nombre diferente o en dado caso una letra para identificar esta entrevista y posteriormente estas se van a publicar en un trabajo terminal de grado, pero como te comento, no se va a hacer uso de nombres de instituciones, ni de personal o de algún tipo de información que te señale o te puede identificar ¿Tienes alguna duda con eso?.

P1: No ninguna.

E: Bueno pues vamos a comenzar. ¿Me podrías compartir cuál es tu nombre completo?

P1: Rosa María Sánchez Martínez, soy jefa de turno de (-----).

E: ¿Ser jefa de turno que significa que tienes a cargo?

P1: Este bueno la responsabilidad y el trabajo que realizan los demás compañeros y que compañeros de a cargo, estoy a cargo del grupo, tengo que checar toda la situación.

E: Okay, ¿estás a cargo en este caso por turno del agrupamiento (---)?

P1: Si, por turno.

E: Más o menos ¿cómo de cuantos elementos estas a cargo?

P1: Ummm... son como 73 o 75 más o menos

E: Durante tu turno, ¿tú tienes que supervisar que hace cada elemento?

P1: Si, de hecho, lo armamos por células, cada célula tiene una zona de responsabilidad y una actividad.

E: ¿Las células en qué consisten o cómo seleccionan este personal?

P1: Los vamos rotando para que todos tengan de conocimiento como hacer el trabajo, por lo general va el chofer, va un responsable y siete elementos independientes

E: ¿(---) que abarca?

P1: De la zona de (----) entre otros....

E: Para ser Jt, ¿les piden algún requisito o como se consigue este cargo?

P1: Lo que habla es tu trabajo, si tú trabajas bien y todo eso es como te dan la oportunidad, **el cargo se obtiene a través de méritos.**

E: En estos casos, ¿quién es la persona facultada para dar el cargo?

P1: Lo platican entre jefes de servicio, subdirector, director

E: ¿Cómo se dividen los cargos? ¿Estas tu como Jt? ¿Quién es el cargo más alto y cómo van hacia abajo?

P1: El cargo más alto es la directora, después va el coordinador de operaciones, subdirectores por zona (---), jefe de servicios y jefes de turno.

E: ¿Cuánto tiempo llevas siendo JT?

P1: Aproximadamente como 5 meses.

E: ¿Cómo te has sentido, ¿cómo es esa responsabilidad?

P1: Bien, de mucha presión, pero si se puede, tengo buenos compañeros....

E: Perfecto, es trabajo en equipo... ¿Me podrías compartir cuántos años tienes?

P1: 33 años

E1: ¿Cuánto llevas en este agrupamiento?

P1: Voy a cumplir 4 años desde que salí de la institución donde nos capacitan...

E: ¿Desde qué sales, te asignan a este agrupamiento especializado?

P1: Si, directamente

E: ¿Recibieron una preparación especial para pertenecer este agrupamiento?

P1: Si, una capacitación

E1: ¿Esta capacitación de que versa?

P1: Pues de todo, por lo general nos guiamos más en el protocolo de actuación (---), de ese ante casos de violencia de género en la **ley General de acceso a una vida libre de violencia, entre otros...**

E: ¿Tú tienes hijos? ¿Eres casada? ...

P1: Si 2, casada y con 2 peques

E: ¿Cómo manejas tus turnos, ¿de qué horario son?

P1: 24x 24 horas

E: ¿En cada turno tu eres la encargada de los 73 elementos?

P1: Así es...

E: Okay Rosa, me gustaría preguntarte para ti ¿qué significa ser la primera persona que brinda la atención en este caso a una víctima de violencia de género?

¿qué significado tiene cuando ustedes llegan, de manera personal?

P1: En primera pues es un tema muy muy complicado porque al arribar al lugar del hecho no sabemos en qué situación encontraremos a la víctima, si es muy importante digo porque este el hecho de acercarse a ella y brindar el primer contacto psicológico creo que es lo más importante...

E: ¿Ustedes brindan un primer contacto psicológico?

P1: Siii..

E: De este primer contacto psicológico, ¿ustedes tienen una preparación específica?

P1: Como tal no pero dentro del protocolo de actuación sí ...

E: Me puedes platicar un poco ¿en qué consiste este primer contacto psicológico?

P1: Primero se hace contacto con la usuaria este checamos en qué estado está más que nada nos basamos tal vez en los movimientos o tal vez en la expresión de su rostro no, una vez acercando nos identificamos como elementos de este agrupamiento y este tratamos de ser empáticos y sensibles a la situación y es escucharla no, qué es lo que qué es lo que pasa, **no reactivimizarla** porque si no entonces ahí estamos cometiendo una falta de poco profesionalismo, este pues es no juzgarla o sea nosotros somos sus oídos no, el que ella nos exprese toda la situación que pasó, este creerle, creerle porque al final de cuentas ella es la que está sufriendo el daño directo no, después este si necesita una unidad médica, ella nos refiere, nosotros también preguntamos si se encuentra bien, estable, si tiene algún golpe visible algún dolor si ella nos refiere que pues no hasta ahí se queda no si ella nos refiere que sí mandamos a traer una unidad médica para que lo pueda

valorar, ya después de una valoración si es que lo necesita ya le damos el asesoramiento correspondiente no, de lo que podemos hacer a dónde la podemos trasladar a qué fiscalía derivado de eso pues del proceso no, este nosotros estaremos en todo momento con ella si tiene alguna duda si necesita apoyo nosotros estamos ahí en todo momento independientemente de que lo traslademos a la fiscalía correspondiente este pues le explicamos que se hace una denuncia. Una denuncia donde el ministerio público brindará unas medidas de protección y ya después que tengamos ese papel se explican para que son todas esas medidas, una vez que la regresamos a su casita pues ya le explicamos las medidas, este se le brindan otra vez los números de emergencia y que siga que siga su proceso, no nada más porque ya haya tenido una denuncia y unas medidas de protección hasta ahí se acaba

E: ¿Ustedes dan este seguimiento?

P1: Si, nosotros damos ese acompañamiento desde que hacemos primer contacto con la victima la trasladamos a la fiscalía correspondiente. Estamos en todo momento con ella y nuevamente los trasladamos a su domicilio.

E: Posterior a esto, ¿ustedes verifican qué paso con la denuncia? ¿dan un seguimiento posterior a este contacto?

P1: Este no, porque son medidas cautelares, eso lo hace otro agrupamiento especializado pero perteneciente a otra corporación de seguridad, a menos que a nosotros nos giren un oficio con el nombre de esta persona entonces nosotros hacemos visitas diarias a su domicilio

E: Ahorita que me comentabas de esta intervención que ustedes brindan en temas de lenguaje corporal, empatía, sensibilidad etc., ¿ustedes en el colegio con qué grado o título salen?

P1: Con el grado más bajo en seguridad pública.

E: En cuestión de cédula profesional ¿qué es lo que ustedes obtienen?

P1: Se supone que la carrera la iniciamos con preparatoria, pero hay compañeros que tienen una licenciatura ...

E: ¿Tu ahorita tienes alguna licenciatura o algún posgrado?

P1: Si gastronomía

E: ¿Qué te llevó a pertenecer a este agrupamiento?

P1: La pasión en la que andaba mi pareja sentimental, llegar a casa y expresarse, tal vez de la ayuda.

E: ¿También integra este agrupamiento?

P1: No, él es de otro agrupamiento

E: Me comentabas de la empatía y sensibilidad desde tu perspectiva y desde tu opinión personal, ¿qué es la sensibilidad con las usuarias **o qué es la sensibilidad?**

P1: **Es llegar y no atacarla** no, es ponerse en el papel de ella, tal vez tú no lo estás viviendo como persona profesional pero es ponerse en su lugar no, tal vez el dolor que ella está sintiendo o sea tampoco agarrar ese problema personal porque quizá el afectado tal vez somos nosotros no, emocionalmente y psicológicamente ves ponerse en su lugar de ella, no el dolor que está viviendo no, tal vez el miedo porque tenemos muchas usuarias que a veces por miedo o tal vez o por no o sea denunciar y no tener a dónde ir tienen ese como angustia es ponerse en su lugar literal

E: ¿La empatía como la definirías?

P1: Es entenderla, ayudarla y entender sus sentimientos, no juzgarla

E: Cuando ustedes llegan, son el primer contacto ¿cómo se da su intervención? ¿cómo saben que tienen que ir a un incidente?

P1: Trabajamos mediante folio de C5, a través del 911 canalizan unidades

E: Una vez que ustedes llegan al sitio, ¿modificas o adecuadas la voz de voz al interactuar con una persona que es víctima de una situación de violencia de género?

P1: Si porque comento, no sé en qué situación la encontramos

E: ¿De que depende que modules la voz?

P1: Porque viéndola físicamente tal vez su rostro, a veces este hemos encontrado víctimas que sí, van con el poder de decidir ya me cansé y lo voy a denunciar no, hay otras que llegamos y tienen miedo de qué le va a pasar después cuando él salga o porque no tiene un lugar de red de apoyo a donde trasladarse y es su único hogar o porque tiene hijos o porque tal vez lo ama pero nada más quiere que se le dé un escarmiento y hasta ahí no, o sea **siempre llegamos y valoramos primero a la víctima.** Si nosotros llegamos al lugar y encontramos al agresor y la víctima luego luego hace el señalamiento pues por eso trabajan en células porque cada elemento de célula tiene una responsabilidad o sea no nada más es llegar y todos quedarnos con la víctima

E: ¿También van con el agresor?

P1: Si

E: ¿Cuáles crees que son los principales retos para ti que conlleva ser este primer respondiente en casos de violencia de género? ¿cuál es tu mayor reto al atender a una mujer víctima de violencia de género?

P1: Convencerla de que denuncie

E: ¿Consideras que tus emociones en algún momento han ido de por medio?

P1: Mmm no, si me pongo en su lugar de ellas, pero no, trato de no meter mis emociones no, digo porque me encanta mi trabajo o sea eso sin duda no y el apoyar a las víctimas es mucho mejor no y satisfactorio cuando ellas dicen lo denunció no porque ya estoy cansada no, pero no puedo involucrar tanto mis sentimientos porque tengo una familia tengo una casa, entonces todos esos problemas los llevo a llevar a casa.

E: ¿Sería convencerlas de qué?

P1: De que erradiquen la violencia

E: ¿Consideras que tienen las herramientas suficientes para en una primera intervención, lograr este convencimiento?

P1: Si

E: Nos puedes platicar un poco de eso

P1: En primero la capacitación que tenemos en el colegio, en segunda pues este creo que hemos vivido muchos casos de los que poco o mucho te llevas experiencias no y si tal vez ya con esta víctima tal vez faltó que mi desempeño laboral este lo ejerciera mejor, pues para la próxima puedo hacer esto con el fin de ayudarla.

E: Esta pregunta va poquito relacionada con la anterior, ¿has atendido algún incidente donde tu propia empatía te haya permitido abordar una situación de violencia de género de forma más efectiva?

P1: Sí tuvimos un caso relevante de un abuso sexual a menores de edad y el hecho cuando nosotros recibimos el reporte del 911 cuando acudimos al lugar de intervención se platicó con la mamá de las víctimas, donde la víctima la mamá de las víctimas refiere que no quería proceder porque era su pareja sentimental tenía todo el apoyo económico por parte de él no. Pero una vez este platicando con las niñas las menores de edad y con autorización de la mamá porque nosotros no podemos platicar con las niñas si no tenemos la autorización tal vez del papá o mamá o del dif, entonces platicando con ella nos refieren que efectivamente pues su papá esté las violaba entonces este pues nuestra labor fue casi casi una hora platicando con ella, pues convenciéndola no que era lo más correcto que denuncien ya que las niñas referían que pues sabía, tal vez nosotros no damos un dictamen como tal porque las tenemos que trasladar a la fiscalía correspondiente, pero si es tratar de convencerlas para que hagan eso no, hagan su denuncia correspondiente.

E: En este caso ¿cómo fue tu empatía en ese momento ,que sentiste o que dijiste esto fue mio, esto fue porque yo lo traigo?

P1: Emoción, mucha emoción sí de verdad porque siempre he dicho a los niños no se toca no independientemente de los problemas que tengas como pareja, pero los bebés no se tocan y el hecho de que el papá pues ya atentara contra las menores de edad no es no es lo correcto. No, y el convencer a la mamá sí, fue muy difícil, pero tratamos de convencerla.

E: ¿Cómo fue tu lenguaje? ¿Qué trataste de hacerle sentir a ella?

P1: Pues que estaba cometiendo un error, el hecho de que dejara pasar esto, más que nada por la seguridad y el bienestar de las niñas.

E: ¿Bueno en este caso que consideras que es lo más importante que una víctima de violencia de género necesita sentir o percibir de ustedes en este primer contacto? ¿qué es lo que dices esto es lo que afuerzas tenemos que comunicar?

P1: Mucha seguridad, si la víctima no siente seguridad no se desenvuelve platicando con nosotros

E: ¿Cómo les hacen sentir seguridad?

P1: A través del trato, la voz que **dulcificamos este cuando hacemos el primer contacto, pues les decimos que no está sola, que cuenta tal vez con instituciones que la pueden apoyar**

E: Ok ¿las usuarias siempre tienen esta este tipo de personalidad, esta actitud? o ¿cuándo son usuarias con energía más fuerte, con un lenguaje un poco más directo incluso en un cierto punto violento, ustedes también dulcifican la voz o ahí qué pasa?

P1: No dulcificamos tanto, pero sí, o sea todos los casos son diferentes no, entonces como yo te comentaba hay usuarias donde sí encontramos muy muy agresivas por el tema de qué tal vez no tienen una red de apoyo a donde ir no o tal vez porque su pareja sentimental es el amor de su vida no. Hay otras donde si de plano hay ya tienen miedo no de la situación entonces no te puedo decir que en una usuaria que tiene que ya está en forma agresiva pasiva, le puedo dulcificar la voz no es tanto así, pero tampoco lo voy a tratar agresivamente ni voy alzar mi tono de voz porque aquí lo que queremos es que ella se sienta segura no una vez de que ellas entran en seguridad entonces es donde ya empiezan a platicar todo donde ya tal vez ese miedo o esa esa forma de agresión ya disminuye o sea es todo dependiendo del caso.

E: ¿Y por ejemplo esos casos de incidentes de violencia contra la mujer en razón de género, van siempre hombres en las celdas?

P1: Si, comento esto porque si tenemos detenido los compañeros se dedican a entrevistarlos, a checar cuál es la situación en lo que las mujeres hacemos contacto con la víctima, **ningún hombre ningún caballero hace contacto con una usuaria**

E: ¿Esto es por un protocolo?

P1: No, nada más es para que ellas se sientan seguras

E: ¿Esto quien lo determino?

P1: Creo que entre mujeres o sea no hay una conclusión como tal, yo no puedo mandar 1 caballero cuando tiene la voz fuerte o sea porque su forma de hablar a platicar con una usuaria que está en riesgo

E: ¿Tu consideras que las usuarias se sienten más seguras con mujeres que con hombres?

P1: Si

E: esto ¿cómo lo has identificado en el trabajo?

P1: emm pues siempre lo hemos hecho así

E: ¿es una indicación?

E: Como JT ¿tu das la indicación?

P1: No ya cada uno tiene su trabajo, es que por eso están armadas las células entonces por ejemplo si llegamos a un lugar entonces ya sabe el que toma datos, el que hace contacto con la víctima bueno por lo general yo si estoy en la célula yo hago contacto con las usuarias y otro tal vez toma datos, el otro tal vez toma ediciones, el otro el chofer este es obligatorio que se quede en la unidad por cualquier situación, hay otros que dan perimetral

E: ¿Mas o menos cuantos elementos mujeres y hombres van?

P1: Por lo general van 2 mujeres por patrulla, por célula

E: ¿Y hombres?

P1: Hombres van 5 o 6, sin importar el tipo de incidente

E: ¿Rosa, me podrías platicar un poco de los protocolos específicos que la institución y el agrupamiento tienen establecidos para ustedes como primer contacto en casos de violencia de género?

P1: Nosotros manejamos el principal que es este protocolo integral para la igualdad del trato y oportunidad entre las mujeres

E: ¿Este en donde se encuentra establecido?

P1:Umm no sé

E: En este protocolo que mencionas, ¿qué establece en este caso para la atención del primer contacto en casos de violencia de género contra las mujeres?

P1: Es la prevención y es la sanción, la atención y erradicación.

E: ¿Estos protocolos se los entregan a ustedes una vez que salen?

P1: No, estos van dentro del colegio, de nuestra capacitación

E: ¿Cuántos años son de colegio?

P1: Nosotros nos aventamos 6 meses de curso básico y de ahí 8 meses en el curso de técnico universitario eso es donde ya no dan la especialidad y todo

E: ¿Ustedes tienen especialidad?

P1: Pues nada más o creo que son cuatro generaciones que salieron con la especialidad de género.

E: ¿Es un grado la especialidad?

P1: Si, no todos porque nos dividieron, pero hay algunos que si

E: ¿En tu caso, tú eres especialista?

P1: Este no

E: ¿Sobre qué otros protocolos actúan?

P1: El protocolo de actuación ante el caso de violencia contra la mujer y feminicidio

E: De este ¿sabes en que ley está establecido?

P1: ummmm creo que esta dentro de LGAAVLV

E: ¿qué otros protocolos manejan?

P1: la ley de víctimas en el Estado de México

E: ¿Estos protocolos como se aplican? ¿Son básicos en su actuación?

P1: Aja, dependiendo la situación en la que estemos

E: ¿Ustedes deciden como actuar según la situación?

P1: Aquí nosotros como tal no podemos, tal vez es el actuar no pero una vez nosotros llevándolos a la fiscalía correspondiente, ellos son los que ya determinan sabes que las sanciones es este porque está en el protocolo nacional no o sanción es este porque está en la ley general de acceso o sea como nosotros como tal no

podemos dar un dictamen aunque seamos abogados aunque seamos psicólogos lo que sea nosotros no podemos dar un dictamen no estamos facultados por eso a las víctimas y a los imputados se trasladan a la fiscalía para que ellos determinen

E: ¿pero el protocolo de actuación si se cumple?

P1: dependiendo el caso

E: ¿eso depende del jefe lo que se haga?

P1: no, por eso estamos capacitados, el hecho de acudir al llamado y arribar al lugar, vemos la situación pues ya sabemos qué es este sancionar, es esto erradicar, es esto o sea no es de que yo como jefe le diga no tú tienes que hacer esto o sea porque al final de cuentas perdemos más tiempo no entonces por eso recibimos una capacitación para checar cómo está el círculo y en base a eso adoptamos

E: ¿Qué tipos de violencia contra la mujer atienden?

P1: Este, todos

E: Me puedes mencionar algunos y modalidades

P1: Existe la violencia física, psicológica, económica, sexual y patrimonial

E: ¿Estas en que modalidades se pueden dar?

P1: familiar, institucional en la comunidad

E: ¿ustedes llevan como tal una estadística de qué es lo que atienden más?

P1: este nosotros no, por eso existe el área de gabinete, ellos son los que se encargan

E: ¿cuál es el protocolo cuando existe violencia psicológica, que pasa cuando la usuaria refiere amenazas, cuando existe como tal esta esta violencia constante en su parte emocional y mental?

P1: Lo mismo es llegar y brindarle ese apoyo psicológico, no y emocional, no el hacerla sentir que está segura con nosotros no y que tiene que erradicar esa violencia ella nos puede referir es que el daño psicológico viene no sé de un año no de tantos meses para acá no, pero yo como el elemento yo no tengo la facultad de valorarlo, simplemente nada más es llegar y aplicar este los protocolos y si sabes que este yo soy tu primer contacto emocional o psicológico este yo soy tus oídos tu platica yo escucho no te juzgo y dependiendo de la situación se le comenta que se le traslada a la fiscalía, primero se le pregunta si ella está muy segura de proceder legalmente, yo no puedo obligar a una usuaria que no lo quiere hacer, entonces nosotros le preguntamos está segura que quiere proceder legalmente si ya nos dice

que sí, si nos dice que no pues tratamos de hacer nuestra labor de convencimiento para que erradique, termine ese círculo de violencia

E: ¿La labor de convencimiento, en qué consiste?

P1: Este pues platicar con ella, si es violencia psicológica el día de mañana puede ser un golpe de hecho nosotros contamos con un violentometro entonces el violentometro tal vez empieza de un pellizco, de la ley del hielo, porque en la ley de hielo también es violencia este tal vez una patada tal vez un empujón no hasta llegar a golpearla, un feminicidio entonces eso se platica a la usuaria, que ahorita tal vez fue una violencia psicológica no el día de mañana va a ser un golpe el día de mañana que nos esperamos

E: Me comentas que manejan mucho el tema de la psicología, ¿ustedes durante el colegio llevan alguna preparación psicológica?

P1: Umm no como tal

E: ¿Qué recuerdas que hayan llevado como preparación en el tema de psicológico?

P1: pues nada más lo que nos decían que nuestro primer contacto tiene que ser este empáticos que hay que ser muy sensibles que hay que ponernos en el lugar de la víctima, pero como tal así clases o cursos que ya hemos tenido de psicología no

E: ¿tú sabes lo que es un primer auxilio psicológico?

P1: Pues nada mas es llegar a platicar con la usuaria, ver el estado en el que se encuentra o sea que ella te refiera el estado en el que se encuentra y tú derivado de eso cómo pláticas con ella no pues yo no puedo llegar y le puedo gritar yo no puedo llegar y tal vez mi tono de voz pues alzarlo porque ella tiene miedo entonces lo único que ella necesita es que se sienta segura con nosotros para que nos pueda expresar la situación no

E: Todas estas actuaciones están regidas por el agrupamiento especializado en perspectiva de género, ¿Qué es la perspectiva de género para ti?

P1: ¿Es tratarlas con igualdad no? O sea, si ellas nos dicen que tal vez sus características físicas o tal vez la forma en la que vive o si refiere que tiene otro género....

E: ¿Cómo aplicas la perspectiva de género?

P1: Pues hasta ahorita no nos ha tocado el hecho que nos diga que es otro género, tal vez tal vez este la forma en que vive la economía o razón de raza y eso pues a veces es muy notorio no

E: Okay entiendo y bueno relacionado con sus actuaciones ¿has identificado algún desafío técnico o áreas de oportunidad en la aplicación de esta perspectiva de género? en casos complejos o de alto riesgo que tú creas como que se pueden optimizar, ya sea recursos, capacitaciones o algo más que abone a ustedes para brindar una atención todavía más completa

P1: Yo creo que nos faltan más capacitaciones

E: ¿En qué temas?

P1: Pues en todo, en violencia, perspectiva de género, tal vez en nuestro actuar

E: ¿A ustedes los mandan cada cierto tiempo a capacitaciones?

P1: Así es

E: ¿A donde los mandan?

P1: A los planteles de formación y nos van rotando pero sí dicho hay un hay muchos cursos

E: Me mencionas que las capacitaciones son constantes, ¿qué crees que es lo que falla en esas capacitaciones? las reciben de manera constante, los van rotando, pero ¿qué falta?

P1: Pues, o sea por ejemplo 20 capacitaciones, pues que esas 20 capacitaciones se tomen o sea no nada más de hoy fue protocolo y lo tomó otro compañero hoy fue el curso taller no sé de caso de víctimas a mujeres y lo toma otro compañero.

E: Y ¿qué ajustes tu harías a estas capacitaciones?

P1: Que si hay capacitaciones estas se dividan durante todo el año, no podemos mandar a tantos elementos a curso porque descuidamos aquí pero sí lo podemos hacer o sea se puede dividir en un año esas capacitaciones para que todos tengan la misma información

E: En la cuestión legal y de protocolos ¿ustedes saben sobre qué leyes trabajan o únicamente es el protocolo de actuación?

P1: Pues si hay muchas, pero no las tenemos de conocimiento, con lo que más trabajamos es el protocolo de actuación.

E: ¿En las capacitaciones que me comentabas, ustedes ven derechos humanos?

P1: Si, bueno dentro de las capacitaciones no, eso lo vimos en el colegio, pero lo vemos de paso de manera general

E: ¿tú crees que es suficiente la formación que ustedes tienen para atender casos de violencia de género contra la mujer, con la suficiente sensibilidad?

P1: no todavía falta más digo fue un tema muy muy amplio y debemos tener más capacitación

E: ¿específicamente en qué área crees que necesitan más capacitación?

Todas las leyes o sea tal vez no conociéndolas completamente, pero si tenerlas de conocimiento

E: ¿Para ti, qué importancia consideras que tienen tus diligencias y la capacitación en sensibilización sobre estereotipos de género y su impacto en la violencia?

P1: Pues emocional si es muy complicado porque hay casos donde si te afecta no o sea no tal vez para que tú lo tomes muy muy muy personal, pero si hay que afectan demasiado entonces

E: Esta pregunta va un poco más enfocada en la importancia de que ustedes tengan capacitación en sensibilización sobre estereotipos de género. ¿Identificas los estereotipos de género?

P1: Sí, los de la comunidad LGBT, las personas que son de la calle, las personas de mayor edad, niños, niñas,

E: Okay .. entiendo ¿qué importancia crees que tiene la sensibilización al atenderlos?

P1: Pues bastante, tengo que comprenderla tengo que ponerme en su lugar, en su en sus sentimientos

E: a ti específicamente ahorita en violencia de género un área que requiere sensibilidad, empatía y enfoque de género. ¿A ti qué te motivó estar aquí?

P1: Me designaron al área

E: ¿Al momento crees que ha cambiado algo más? ¿tienes alguna motivación para continuar en este agrupamiento?

P1: Sí, el hecho de ayudar de ayudar y hacer la labor de convencimiento y que ya rompan con este círculo de violencia. El hecho de llegar a casa después de su acompañamiento y que te digan muchas gracias oficial por tal vez este ayudarme no, después de que yo estaba cerrada de ojos y no sabía ni qué hacer ni adónde ir ni quién me iba a asesorar como que es el mayor el decir el escuchar decir gracias

E: ¿qué cualidades crees que tiene que tener sí o sí un elemento operativo para brindar esta atención de violencia de género en primer contacto? Desde tu perspectiva como JT

P1: mucha paciencia, paciencia empatía y tal vez este que tenga en la noción de que se haga justicia

E: ¿qué es la justicia para ti?

P1: Pues castigar no a las personas que hacen un daño a un vínculo familiar a un vínculo social

E: Rosa, para cerrar esta entrevista me gustaría preguntarte ¿cómo describirías tú el impacto que tienen las víctimas emocional y psicológico, cuándo buscan ayuda, cuando quieren realizar una denuncia? ¿Cómo crees que repercute ellas de manera emocional y mental?

P1: Se ven más tranquilas más como liberadas cuando platicas ellas están muy tensas o tienen como que un tick de tal vez de nervios o miedo y después de que se hace todo ese proceso ya se ven más relajadas la expresión de su rostro cambia completamente su voz ya no es como al principio cuando hicimos la entrevista

E: Okay entiendo, te agradezco muchísimo tu tiempo y ahorita vamos a cortar la entrevista recuerdo todo esto confidencial es privado.

ENTREVISTA 2

Fecha: 14 de Julio 2025

E: Entrevistadora

P2: (Seudónimo: Mariana) Participante 2

Sexo: Femenino

E: Voy a empezar a grabar, bueno pues me presento yo soy la licenciada Diana Jael Ocaña, soy licenciada en criminología y criminalística, maestrante en psicología y actualmente el motivo por el que estoy aquí es porque estoy haciendo un proyecto por parte de la facultad de ciencias políticas y sociales, UAEMéx, Entonces el motivo de esta entrevista es poder escuchar desde una perspectiva personal de ustedes como policías operativos de primera mano como tal cual es atención que brindan toda esta esta entrevista es con el objetivo únicamente académico. Hay un acuerdo de confidencialidad en el cual ya se firmó de privacidad en el que no se va a exponer ni tu nombre ni tu agrupamiento, ni ningún dato que te identifique ni señale ni tampoco a la institución, entonces siéntete libre de contestar lo que tú gustes desde una perspectiva personal. Me gustaría escucharte a ti, como te comento todo esto bajo un ámbito de respeto con mucha privacidad si tú en algún momento te sientes incómoda o me quieres extender algo siéntete con la libertad de hacerlo sale, entonces vamos a comenzar vale me podrías repetir ¿cuál es tu nombre?

P2: Mariana Solis Estrada

E: ¿me puedes indicar qué edad tienes?

P2:Tengo 25 años

E: ¿Hace cuánto tiempo saliste de colegio?

tiene un año cuatro meses, laboralmente tengo experiencia de 5 años en otra institución de seguridad

E: ¿También de género?

P2: No como tal, pero abarcábamos otro tipo de situaciones, era más proximidad

E: ¿A que subdirección está adscrita?

P2: A (-----)

E: ¿qué significa que estés adscrita a esa subdirección?

Abarca en su mayoría que la perspectiva de que es violencia de género, es decir, atendemos los casos como violencia familiar que es lo que tiene mayor incidencia posterior también lo que es el hecho del delito de lesiones y abarcamos los tipos y las modalidades de la violencia de género.

E: OK, me podrías decir a grandes rasgos, ¿cuáles son los tipos y modalidades de la violencia de género?

P2: Como tal los tipos es lo que es física, psicológica, económica, sexual y actualmente la vicaría, en su mayoría recuerdo esas, sus modalidades nuevamente familiar, institucional, obstétrica, también calificamos con lesiones que es una modalidad y bueno entre esas son las como que hemos atendido más.

E: Okay ya entiendo, tus diligencias, ¿en qué consisten como tal? ¿qué tienes que hacer?

P2: Obviamente todo es canalización por (---), que es el control de mando y la línea de emergencia 911, nosotros recibimos la incidencia nos apoyamos de un folio que ellos emiten y posterior en base a la descripción y con el número telefónico que es la usuaria, que es la persona que marca solicitando el apoyo, pues se tiene un contacto se realiza una llamada telefónica y pues sería una breve entrevista, cuál es la situación que por la cual solicita el apoyo. normalmente pues ya dependiendo de las necesidades de la persona nos pedimos lo que es una ubicación en tiempo actual por WhatsApp, porque lo por regular nosotros marcamos de nuestros números particulares

E: ¿ustedes usan sus números particulares?

P2: así es, por que como tal ahorita por lo menos género no tiene equipo para hacer ese tipo de comunicaciones, entonces por lo menos pues hacemos una entrevista nos mandan la ubicación un tiempo actual arriba vamos a lo que al lugar de la

intervención y cuando ya estamos ahí pues nuevamente hacemos un llamado indicando que pues ya estamos nosotros no como el apoyo ya dependiendo de lo mismo de la incidencia que tenga la persona considerada víctima, pues se le explica a grandes rasgos, que es lo que nosotros hacemos, es decir que pues hacemos la canalización, inclusive que es así la puesta disposición de la persona, se le explica que se le tiene que poner a los aprehensores a la persona agresora, si todavía se encuentra en el lugar y si ella es de su deseo llevarlo así a cabo que hace el señalamiento por el delito, pues trasladamos a lo que es el centro de justicia para las mujeres.

E: Okay ¿siempre es al centro de justicia?

P2: Cuando es tema de género si, en otro tipo delito, siempre y cuando refiera la entrevista

E: entiendo, Mariana, para ti ¿qué significa ser la primera persona a la que una víctima mujer de violencia de género acude en busca de ayuda?

P2: de manera personal yo creo que es siempre el ser empático, el ser sensible con la persona, ya que también cuenta mucho el estado emocional en el que se encuentra la persona obviamente lo que encontramos es un estado de shock de desesperación de suma tristeza de no saber qué es lo que se puede hacer y en base a eso, pues nosotros tratamos como de tranquilizar a la persona más que nada le explicamos de que se basa qué opciones puede tener, pero más que nada es la sensibilización

E: ¿me podrías explicar **que es la sensibilización?**

P2: Parte justamente de la empatía, como de la tristeza reflejada hacia la persona o el estado emocional entonces lo que podemos hacer es algo muy muy chistoso es que bajamos como el tono de voz, somos más dulces por decirlo así y consideramos como qué es lo que está pasando dígame explíqueme, no se preocupe todo va a estar bien usted va a estar segura nosotras estamos para apoyarlo entonces ponerlos como en esa estadía.

E:OK comentaste empatía y sensibilidad ¿cuál crees que sería entonces la diferencia con la empatía?

P2: Yo lo adecuo más como reflejarme en lo que está pasando en ponerme un poco en los zapatos de la persona y ver qué tipo de necesidad requiere porque muchas veces la persona no le es fácil desprenderse de la persona agresora, inclusive del núcleo entonces solo nos solicita es que retírenlo del lugar o ser empáticos y base a su qué es lo que está pasando con ella y qué es lo que se solicita porque también dentro de nuestro protocolo está algo llamado... se me fue la palabra el chiste es que ella, bueno es que ella es libre de realizar lo que ella quiera su solicitud vaya, nosotros no podemos obligarla, únicamente le damos justamente las herramientas para poder solucionar el problema. **La empatía, pues obviamente es ponerme en el**

zapato, tratar de ver su perspectiva y posterior la sensibilidad hacia la persona es tratar de entender sus emociones para poderle dar una solución

E: Okay entiendo, cuando tu llegas a atender a una mujer víctima de violencia de género, cuando interactúas con ella, ¿cómo es tu primer acercamiento?

P2: Sí, justamente por regular de manera personal, lo que yo hago es extender la mano y presentarme soy elemento de seguridad, nombro mi agrupamiento, el día de hoy pues estamos atendiendo lo que es su situación, puede comenzar brevemente entonces en base a eso igual es bajar el tono de voz ser un poco más dulces como lo decía.

E: ¿cuándo tú brindas este apoyo? ¿Qué significado tiene para ti? ¿tiene algún significado personal o únicamente es una tarea operativa?

P2: Yo creo que de primera instancia es muy profesional, tratamos en lo personal yo trato de no involucrarme tanto, porque hay que ser imparciales en lo que está pasando tanto en la víctima como el agresor yo yo creo en esa parte porque si no le daríamos favoritismo o sea yo creo que a una de las dos entonces yo soy muy imparcial en personal

por ejemplo, cuándo es una situación de violencia contra la mujer ¿quién llega a hacer este contacto? ¿van hombres y mujeres? ¿quién se quien toma esta primera interacción con la víctima?

P2: Depende de la víctima, es decir que vamos hombres y mujeres en una sola unidad de no se puede llegar a ser 7, 6 o un poco menos dependiendo de la capacidad que tenga tu unidad si es una Ford no sé de dos cabinas y batea puedes tener siete elementos dentro de esos siete elementos son tres mujeres porque somos pocas y en su mayoría son hombres no chofer y posterior los que van en la batea entonces eh hay un encargado de célula, es decir, la persona que tiene como la responsabilidad de llevar a cabo todas las tareas, tanto de elementos como el trabajo, entonces ella es la persona que se entrevista entonces los hombres prácticamente se encargan de la persona agresora como de la contención.

E: Ok y ustedes como elementos mujeres ¿qué tareas tienen?

P2: Aportar a la víctima, darle el acompañamiento, porque nosotros también trabajamos con el acompañamiento

E: ¿estas tareas quien las que especifica? ¿hay un protocolo donde especifica esto, es una indicación de un mando o cómo se dividen estas actividades?

P2: una de las funciones de nuestro agrupamiento, cuando se aborda sí, habla acerca de lo que es el acompañamiento, es decir que es tarea en todo momento brindándole la atención a la víctima y también obviamente de nuestras tareas divididas por nosotros mismos, pues los hombres se encargan por cuestión de

vulnerabilidad y más que nada como no vulnerar sus derechos, es estar con los hombres en todo momento.

E: ¿Cómo qué derechos?

P2: nosotros lo adecuamos más como un derecho, bueno lo voy a comentar nosotros hemos tenido situaciones en que por necesidades de de elementos los hombres tienen que custodiar a una persona agresora mujer y se siente vulneradas y agredidas entonces hay veces que justamente esa bueno esa puede fungir como un arma de dos filos, okay tú lo custodias, pero la señorita si se siente ofendida y tiene no sé no posibilidad de un defensor público, una asesoría le puede decir es que me tocó o sea hemos estado tan vulnerables también nosotros como compañeros e instituciones que tenemos que hacer de esa manera, hombres con hombres, mujeres con mujeres.

E: Okay, esto eso en cuestión cuándo es la agresora una mujer, pero cuando hablamos de víctimas mujeres de violencia de género, de igual forma ¿también se maneja así mujeres con mujeres hombres con hombres?

P2: designado por nosotros mismos, para deslindar cualquier responsabilidad que la persona posterior intente, pues no se demandar también a los servidores públicos y tener una herramienta de decir es que él me tocó o es que yo me sentía vulnerable porque era hombre o me sentía vulnerable porque no era una persona del mismo sexo, me sentí intimidada

E: entiendo y bueno cuando tú llegas a brindar este servicio ¿cuál crees que son los principales retos emocionales que conlleva para ti ser este primer respondiente en caso de violencia de género, ¿cómo los manejas?

P2: volvemos a lo mismo ser profesional no podemos mezclar tanto las emociones porque también pues claro somos humanos no quisiéramos apoyar al 100% a las personas y más cuándo son un estado de vulnerabilidad como han tenido víctimas de menores de edad donde son casos de violación por parte de familia, y es algo que duele, no realmente porque te das cuenta de la atrocidad y de la capacidad de un ser humano entonces no podemos mezclar tanto las emociones porque tenemos que dar esa seguridad a la víctima de que todo va a estar bien entonces es lo más recomendable es no mezclar tanto o sea ha sido si duele es un una situación donde la víctima ves el dolor reflejado por lo que ha pasado y nosotros no podemos entrar tanto en ese papel

E: ahí ¿cuál sería tu reto emocional?

P2: los sentimientos, la vulnerabilidad de las personas, el que se sienten desprotegidos

P2: ¿has atendido algún incidente en donde tu propia empatía te haya permitido abordar una situación de violencia de género, pero de una manera más efectiva?

P2: recuerdo uno que dos niños menores de edad de la secundaria no recuerdo cuál era el nombre todo fue basado en una conferencia que les dio un magistrado en su escuela del cómo denunciar y recuerdo mucho que eran dos gemelas justamente y cuando nosotros llegamos y me entrevisté con ellas me hicieron mención que recibían pues violencia sexual por parte de su padrastro mamá ya tenía de conocimiento inclusive todo empezó con el papá biológico de ellas, posterior permitió que pasara con el padrastro y pues igual la empatía me ayudó a estar con ellas a ser como más flexibles e inclusive llegó el DIF, una de las hermanas y me permitió como más acercarse a las personas, en el nivel institucional es muy difícil porque **ministerio público, fiscalía General o inclusive alguna institución de gobierno que nos apoye, pues trabajan de diferentes maneras entonces ellos no ven tanto esa parte no son tan empáticos yo creo que igual por el sistema por lo que han visto, por lo que han vivido, pero yo creo que a nivel empatía para nosotros es como con las mismas víctimas con darles como esa fortaleza ese apoyo**

E: ¿cuándo son estas situaciones ustedes brindan un seguimiento posterior? ¿hasta dónde se corta su actuación?

P2: no nosotros únicamente es en el momento en el que reciben, pues digamos la solicitud de apoyo, la canalización a lo que es la fiscalía general de justicia o el Centro de Justicia para las mujeres y posterior únicamente al traslado de la institución a su domicilio, nada más hasta ahí no le no nosotros no somos las personas que damos algún otro seguimiento

E: ¿qué consideras que es lo más importante que una mujer víctima de violencia de género necesita sentir en este primer contacto?

P2: el apoyo y que sea atendida de manera correcta

E: ¿cómo les transmiten este apoyo?

P2: pues sí, prácticamente haciéndole mención que no está sola que pues ella tiene la fuerza suficiente para que pues su agresor, pues si prácticamente tiene una responsabilidad jurídica y penal y que pues no depende de ella claro está, igual pues haciéndole el conocimiento que va a contar con medidas de protección, porque muchas veces la persona víctima tiene miedo a nuevamente a que se le acerque la persona posterior a una denuncia, entonces se le explica como también ese tema, qué garantías tiene ella y qué herramientas puede utilizar para que la persona agresora no se vuelva acercar, o sea darle esa seguridad y explicarle también qué es lo que va a hacer y qué va a hacer a partir del momento de realizar una denuncia entonces yo creo que eso es lo que nos ha funcionado apoyarlas explicarles cómo se va a hacer y qué es lo que puede pasar y eso les da una seguridad muy grande para poder hacerlo.

E: ¿todas estas actuaciones son con base a protocolos? P2: Si

E: **¿Conoces los protocolos que la institución tiene para este primer contacto de violencia de género?**

P2: tengo lo que es herramientas internacionales como Belem do para, CEDAW, ya a nivel nacional por decirlo así tenemos lo que es el código penal Federal también tenemos artículos de lo que es la violencia familiar, posterior también lo que es la Constitución política de los Estados Unidos mexicanos obviamente deriva en lo que es la verificar la integridad de la persona y también tenemos la ley es que está confuso su nombre, pero esa también (Ley general de acceso a las mujeres a una vida libre de violencia)

E: ¿de estas leyes, conoces los artículos específicos sobre los cuales versa su actuación?

P2: No todos

E: ¿estas leyes, como las aplicas?

P2: pues es algo que se nos da como de conocimiento general en la capacitación, como los nombres y posteriormente en base a la necesidad, pues sí lo tenemos que buscar de manera más específica referente a qué, no sé a verificar en qué artículo en qué ley está violencia familiar, en qué artículo y qué ley nos tipifica lo que es lesiones, en qué artículo y qué ley viene lo que es el acoso sexual entonces eso también es en base a la experiencia de la persona víctima en base a tu necesidad, y si el ministerio público, a veces lo llega yo creo que va a olvidar. Entonces es un es un apoyo, o sea es un literal no es como que nos aprendamos todo de memoria, pero si lo tenemos o tenemos la necesidad de buscarlos en base a eso lo buscamos.

E: ¿en estas leyes se estipulan sus protocolos?

P2: como tal protocolo no, pero viene lo que deriva la actuación y que alcance tiene esa ley, por ejemplo, violencia familiar qué es lo que dicen o se viene a una persona, una agresión física directa emocional, que viene de una persona con **consentibilidad** no. Entonces eh obviamente también abarcamos lo que es el protocolo de primer respondiente de manera teórica, pero ya la práctica es muy diferente porque cuenta muchísimo también la persona en cómo se comporta la persona agresora este qué actitud tenga también la persona entonces también nos basamos en eso porque también a veces usamos lo que es el uso de la fuerza entonces en base a eso también justificamos en cómo llegamos a la reducción física de movimientos entonces es todo algo muy muy teórico también, pero es en base a lo que hemos lo que llevamos día a día muy cotidiano

E: me comentas que, con base a su preparación, ¿te refieres al colegio?

P2: al colegio

E: en tu caso pertenecías a otro agrupamiento, cambias ahora a nivel estado ¿nuevamente haces colegio? P2: sí

E: ¿cuánto tiempo de colegio hiciste?

P2: para mi agrupamiento actual es un año dos meses y en el anterior fueron seis meses

E: ¿en estas preparaciones tú ya saliste enfocada con violencia de género? ¿te prepararon para eso?

P2: por parte de mi agrupamiento actual si, nada más cuento con una certificación

E: ¿esta certificación en qué consiste?

P2: pues es una capacitación prácticamente, igual repasamos lo que son datos internacionales, lo que trabaja o abarca lo que es México con situación política, código penal Federal si pues también como el área psicológica como el control emocional de la persona, el cómo medirnos también como tratar a las personas de sus derechos, también el hacerle de conocimiento que tiene derechos, que pues es gratuito atención psicológica, atención médica, atención jurídica a este puesto totalmente gratuito

E: todas sus diligencias son con base a un enfoque de perspectiva de género ¿para ti qué es la perspectiva de género?

P2: Pues es que es difícil, porque también la inclusive la cultura mexicana era justamente hoy el día de hoy de una conferencia en donde decían de la igualdad, a veces hombre y mujer y cuando nosotros atendemos ciertos casos es muy enfocado únicamente a la mujer y sabemos no que en base a la necesidad de que, pues seamos una pues sí, las mujeres éramos pues en un estado emocional, sumiso en que pues el machismo y los micromachismos ganaban y que es algo aprendido y que es una costumbre por decirlo, así que no ha erradicado entonces hay cosas en las que no puedes abarcar esa igualdad y no hay una totalidad de perspectiva de género a qué me refiero, para mí yo lo he visto así, yo cuando doy conferencias es así, ahorita está muy enfocado en la mujer y no habla de grupos vulnerables y ni siquiera habla sobre los hombres. Era algo que platicábamos hoy en la palabra feminicidio cuándo es una muerte excesiva por violencia hacia una mujer considerada, no por parte de un hombre. Pero nunca hablamos de algo al revés de que puede pasar en un hombre, puede pasar en un niño, puede pasar en una niña adulto mayor, igual quizás por una perspectiva por un lazo consanguíneo por uso de la fuerza por no sé tortura y no hay un hombre entonces para mí no hay tanto una igualdad una perspectiva de género

P2: ¿cómo la definirías? Género

E: ¿para ti que es perspectiva? ¿que cambia una perspectiva?

P2: habla sobre el solo un enfoque no como enfocado a género por ejemplo pues abarca se supone que abarcaría todo no hombre, mujer, niño, niñas, pero específicamente habla sobre la biología hombre, mujer entonces no puedes generar una perspectiva de una sola persona cuando en realidad aquí género México, estado de Estado de México, la violencia es para todos o sea yo no yo no me por

no me puedo imaginar una perspectiva de género cuando en realidad el sistema está mal

E: ¿cómo aplicas este enfoque de perspectiva de género?

P2: Cuando doy conferencias siempre hago énfasis en violencia de género, no solo habla de la mujer también hay hombre también hay mujeres violentados también hay adultos mayores violentados por familiares entonces eso para mí es violencia de género olvidemos como la palabra perspectiva, puede ser enfocado a la persona que tenga la necesidad del apoyo y yo lo hago de esa manera

E: OK entiendo me comentas que tú das conferencias ¿estás encargada específicamente de un área de capacitación?

P2: No sí, en si manejamos internamente como de género, un catálogo temas como lo que es el sexual acoso laboral, bullying en escuelas que también impartimos por ejemplo el día de hoy me tocó violencia de género, puede ser también violencia en el noviazgo, eso en base a qué a las necesidades de la institución, puede ser en nivel escolar o ya sea eh privado, puede ser inclusive en empresas

E: muy bien, para brindar estas capacitaciones ¿a ti te piden un perfil específico? ¿en qué eres licenciada? O ¿tienes algún curso extra?

P2: no, únicamente tengo la preparatoria, lo que nos piden solamente es la capacitación en cuanto a género y pues obviamente es estudiar lo que es el nuestro catálogo, básicamente

E: ¿tú estudiaste de manera particular?

P2: no, te brindan específicamente una capacitación para dar una réplica

E: ¿en dónde te dan estas capacitaciones?

P2: en el colegio

E: cada cuanto los mandan

P2: cuatro meses, seis meses, depende

E: ¿en áreas técnicas operativas tú has identificado algún desafío, áreas de oportunidad en la aplicación de esta perspectiva de género? en casos complejos de alto riesgo. ¿consideras que hay áreas donde se pueda mejorar?

P2: nuestro mayor desafío yo creo que son los agentes de ministerio público y fiscalía General de Justicia, a veces no contamos con el apoyo para que se nos brinde lo que son las puestas a disposición ni en tiempo ni en forma ni en horario

hay veces que es simplemente es que su tema es no es flagrante, no es el día de hoy, así que no te lo puedo recibir cuando en realidad si existe un folio de llamado

cuando se entrevista con la persona víctima fue aun así no lo recibe ministerios públicos

E: ¿Por qué crees que existen estas resistencias por parte del MP?

P2: Yo creo que, por no querer trabajar, puede ser también una cuestión técnica a lo mejor yo también adeco como algo humano o sea algo personal a lo mejor no sé, o sea no sé, no me pongo en sus zapatos, no es como que no es que el día y no quiero trabajar o el día de hoy no quiero hacerlo, o sea desconozco realmente cuál sea su motivo por el cual no hacerlo

E: Okay en tu experiencia porque ya llevas bastante tiempo trabajando con otras instancias ¿Cuál crees que es la resistencia que más se presenta?

P2: Yo creo que el trato a las personas, les es difícil el trato a las personas no son empáticos son los veo y son como muy cuadrados muy rectos los empresa no son flexibles

E: ¿crees que son específicamente ciertos casos de violencia o en general así es la atención?

P2: en general

E: si tú pudieras optimizar los protocolos actuales, ¿qué ajustarías, adicionarías o propondrías para que la respuesta del primer contacto de ustedes como elementos, en casos de violencia contra la mujer sea más efectiva?

P2: que no solo sea enfocado hacia la mujer que sea diversa que se lleve a cabo que se hablen de hombres, niños, niñas adolescentes, que los protocolos cambien solo la palabra mujer, que se incluya a otros

E: me comentas de las mujeres, ustedes cubren marchas feministas, ¿Cuál es tu postura respecto a eso?

P2: Nos hemos topado a ciertos grupos y contingentes en los que son amables totalmente, que inclusive nos hacen flores y nos los regalan, pero yo creo que lo más difícil físicamente son las personas como las radicales. En donde es común una pelea, como si quisieran y se entienden no, los motivos por los cuales luchan, pero la agresión física es pareja, o sea no miden que también nosotros estamos trabajando que nosotros eh solamente recibimos indicaciones. Y que recibimos una agresión física directa, entonces ahí es, aunque seas mujer Y aunque ocasionalmente también estemos a su favor y entendemos su lucha, pero ellos no ven esa parte, yo creo que es lo más difícil.

E: ¿por qué haces énfasis en esta parte de cambiar ese tema de solo hacia la mujer?

P2: Porque los hombres no tienen esa cultura de denuncia. Porque les da miedo porque no se inclusive llegamos a la revictimización como instituciones como

fiscalías de donde te encuentras a veces un agente del ministerio público por ser hombre y burlan literal y lo culpan por lo que está pasando entonces a las mujeres si se les da un trato diferente en donde le prestan la atención, la entrevistan, no la re victimizan y a los hombres si

E: entiendo bueno de esta capacitación específica en temas de violencia tú me comentabas que a veces manejan el tema psicológico, ¿también manejan derechos humanos, abordajes multidisciplinarios, manejo de traumas o sobre qué temas?

P2: Yo creo que lo poco mucho que nos han brindado, porque también sería muy extenso no, pero en el colegio de seguridad llevar todo este tipo de temas, no pero nos empapan con muy poco, no sé a lo mejor teoría y pues obviamente los derechos de la persona, dependiendo de la Constitución política, pero no te abarcan como tal algo enfocado no o sea desde ella tiene el derecho de ser atendido una justicia pronta expedita entonces es básicamente esa parte.

E: ¿tú consideras que la formación que al momento has recibido es suficiente para manejar la complejidad de los casos de violencia de género y para la sensibilidad que requiere su trabajo?

P2: En parte sí, pero yo creo que también estaría muy bien llevarlo con la sociedad algo que justamente yo estaba platicando es que la sociedad a las instituciones, inclusive nosotros como servidores públicos les decimos a la sociedad tienes derecho tienes derecho tienes derecho, pero no hablamos acerca de las obligaciones que conlleva un derecho para evocar ese derecho también cuentas con una obligación

E: ¿En qué áreas específicas de atención a violencia contra la mujer en razón de género consideras que tú o tus compañeros necesitan mayor o mejor capacitación?

P2: En casos de hombres y adultos mayores en niños, porque hemos tratado tanto a las mujeres que a veces se nos olvida que hacer cuando atendemos a un hombre que también sufrió violencia, o sea por ejemplo no sabemos a qué institución llévalo quién los atiende cómo se manejan también con adultos mayores qué tipo de red de apoyo podemos brindarles que si a lo mejor sus violentadores son su misma familia, donde los podemos llevar, o sea también desconocemos de ese tipo de situaciones

E: entiendo.. ¿qué importancia tú consideras que tiene en tus diligencias la capacitación en sensibilización pero sobre los temas de estereotipo de género? ¿qué impacto tiene en la violencia? ¿identificas los estereotipos de género?

P2: No muy bien

E: ¿más o menos qué te viene a la mente ahorita?

P2: estereotiposcomo los roles de un hombre y mujer, quizás

E: ¿qué importancia consideras que tiene en tus diligencias estar capacitado en sensibilización sobre estos sobre estos estereotipos de género?

P2: pues sí, fundamentales de alguna manera teórica, pero a la práctica es muy diferente

E: ¿tú crees que es importante identificar estereotipos de género y roles de género, ustedes como personal operativo?

P2: en base a materias sí, pero la práctica es muy diferente mucho muy diferente por cómo lo vea reflejado la persona, qué tipo de costumbres qué tipo de educación tenga incluso qué tipo de pensamientos, perspectiva personal tenga...

E: OK entiendo y en la cuestión de la sensibilidad ¿consideras que es importante que ustedes tengan esta sensibilización?

P2: si sí, es parte fundamental.

E: ¿qué te motivó a ti a trabajar en este agrupamiento?

P2: en realidad lo designan mediante oficio y es conforme al agrupamiento

E: Okay..., a ti te mandaron para¿Al momento hay algo que ha cambiado, ¿qué te motive a pertenecer al agrupamiento?

P2: yo creo que sí, ha cambiado totalmente, los casos como se han atendido en específico de niños como que la perspectiva, como es el ser más sensible justamente E: ¿Cuál crees que es tu motivación para trabajar en este agrupamiento?

P2: seguir estudiando y seguir apoyando a quien lo necesite

E: ¿qué cualidades crees que sí o sí debe tener un buen elemento de primer contacto con víctimas de violencia de género?

P2: La responsabilidad, la facilidad de palabra también, el poder escuchar a la persona como que la escucha activa y pues sí en cuestión sentimental sí, la sensibilización, la empatía porque no todos logramos tener esa parte

E: ¿Cómo crees que obtienen la sensibilidad?

P2: Cuando lo ves reflejado como la tristeza, yo lo veo mucho y justamente en los niños hago mucho hincapié en mis experiencias por el dolor que causa el tipo de violencia que recibe o qué tipo de vivencias y experiencias has tenido con tu agresor entonces ahí también sale como esa necesidad de nosotros para apoyarlos para entender

E: ¿por qué crees que hay compañeros que sí tienen sensibilidad y otros que no?

P: por ejemplo me he dado cuenta en la edad, hay compañeros antiguos que tienen una experiencia de 17 a 20 tantos años en la corporación que han estado en otros agrupamientos y que las experiencias mismas no sean a lo mejor de un mando rudo de un mando recto, le quita como esa parte de los sentimientos no sé cómo como que se vuelven fríos

E: ¿crees que también pueda repercutir un poco de la historia personal? cuando eres mamá ...cuando eres papá.

P2: Si también

E: ...¿te has dado cuenta de que tus compañeros que son padres, madres tienen más sensibilidad o menos?

P2: Si más, con los niños justamente

E: tú me comentas que sientes mucha empatía hacia los niños ¿por qué crees que es así?

P2: porque mi gran deseo es ser mamá o sea de manera muy muy personal siento que no hay como un amor tan incondicional de madre padre hacia un hijo

E: Okay muy bien, como última pregunta, ¿Cómo describirías el impacto emocional y psicológico que vive una persona víctima de violencia de género, cuando busca ayuda o cuando quiere realizar una denuncia, qué impacto tiene en ellas el querer buscar esta ayuda?

P2: Yo creo que el miedo más que nada el miedo a que les llegue a pasar algo más, porque lo que hemos visto o bueno yo lo que he notado es que no siempre denuncian a la primera ni a la segunda ni a la tercera y como es tan permisivo yo creo que en el punto que he visto es cuando ya reciben una agresión de lesiones en dónde yo creo que se ven vulneradas tanto que lo hacen que se deciden a hacerlo

E: ¿a ustedes ha tocado usuarias recurrentes?

P2: Ummm, hasta el momento no

E: ¿Algo que tu quisieras adicionar como elemento operativo de este agrupamiento?

P2: que necesitamos también a nivel escolar como esa cultura evocar lo que es la violencia que puedes o no permitir como persona si lo vives en tu casa qué es lo que puedes o no llegar a ser como puedes apoyar, yo creo que más que nada niveles escolar desde no sé yo creo que primaria estaría perfecto, implementar como algún tipo de programa pláticas, conferencias si lo hacemos, pero no es tan visualizado ...

E: Muchas gracias, hasta aquí sería la entrevista, agradezco mucho tu tiempo y disponibilidad

ENTREVISTA 3

Fecha: 14 de Julio 2025

E: Entrevistadora

P3: (Seudónimo: Laura Meza H.) Participante 3

Sexo: Femenino

E: Hola buenos días te comento mi nombre es Jael Ocaña, soy licenciada en criminología y criminalística, maestrando en psicología y actualmente el motivo por el cual realizo esta entrevista es con un fin de investigación para obtener el grado como especialista en género, violencia, y políticas públicas por parte de la UAEMéx. Entonces el motivo de esta entrevista es poder conocer del personal operativo, lo que pasa con una atención de primer contacto....

¿Entonces me puedes compartir cuál es tu nombre?

P3: Claro, Lura Meza Hernández.

E: ¿qué edad tienes?

P3: 35 años

E: ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en este agrupamiento?

P3: seis años policía estatal.

E: ¿has estado antes en otro agrupamiento?

P3: no, solo en este

E: ¿Cuál es el grado que tienes?

P3: La plaza más baja en la operatividad de seguridad publica

E: ¿a dónde te encuentras adscrita?

P3: subdirección de (-----)

E: ¿eres madre?

P3: Si, mamá soltera

E: ¿qué horarios tienen ustedes?

P3: De 24 por 24 hrs

E: Entiendo.... ¿me puedes compartir qué significa para ustedes ser la primera persona a la que una mujer víctima de violencia de género los busca para ayuda?

P3: es un poco complicado porque debes **de tener mucha empatía** aparte de la empatía debes de estar centrada en lo que estás realizando dentro de tus funciones como nivel personal, **el hecho de tener el contacto o los primeros auxilios psicológicos hacia una persona de esa magnitud depende mucho también de la estabilidad de la víctima** o en este caso la usuaria por qué, porque pues no todas las personas reaccionamos de la misma manera en cuanto a ciertas circunstancias y en eso pues puede depender tanto tu seguridad como la de ella.

E: okay .. entiendo, me comentas que ustedes brindan estos primeros auxilios psicológicos ¿ustedes tienen alguna preparación dentro de la parte de la psicología y del auxilio psicológico?

P3: pues tenemos capacitaciones constantemente deberíamos de tener más capacitaciones, pero bueno se tiene la capacitación y hay compañeros que pues tienen ciertas licenciaturas en las cuales pues nosotros podemos brindarle esa mejor atención a estas personas.

E: okay, ¿tú tienes alguna licenciatura relacionada al área o no importa que no sea relacionada?

P3: De criminología, **licenciada en criminología**.

E: **¿de que han sido las capacitaciones que han recibido?**

P3: **de sensibilización, contención emocional, también de crisis.** En este caso de los protocolos que con los cuales trabajamos y las instancias en las cuales podemos o tenemos que llevar a estas personas para que les brinden la atención.

E: en las capacitaciones de sensibilización, ¿en qué consiste? ¿qué es la sensibilización?

P3: no re victimizar a la persona que está siendo víctima de algún tipo de violencia o de algún delito. Tener empatía

E: ¿qué es la empatía?

P3: ponernos obvio que nos sentimos lo mismo sin embargo sí comprender que la persona está pasando por un estado en el cual pues va disociar muchas cosas no tanto de lo familiar, como de lo que le está pasando en su entorno social, entonces.

Debemos de persuadir a esta persona para evitar ciertas circunstancias que puedan alterar el estado de ánimo de.

E: ¿cuál dirías que es la diferencia entre sensibilización y empatía?

P3: La sensibilización el hecho de ser mujer y la empatía pues si se encuentra en un estado vulnerable

E: Cuando ustedes llegan a brindar este primer contacto ¿qué es lo que hacen? ¿dónde comienza tu actuación?

P3: la forma en la que me presento y la manera en la que me dirijo hacia la persona con respeto.

E: okay.... en esta cuestión de la forma en que se presentan ¿tú modificas o adaptas tu lenguaje o tono de voz cuando interactúas con una persona víctima de violencia de género?

P3: pues si tendría que ser así que Porque es obvio que un hombre no va a recibir la misma información que la mujer o viceversa o incluso en un menor de edad, el lenguaje es completamente diferente entonces cuando se trata de ese tipo de situaciones, pues también hay que cambiar el tono de voz y obviamente la forma en la que nos dirigimos hacia ellas.

E: OK, esto ¿ustedes lo hacen, bueno, tú lo haces cuando llegas al momento y lo identificas?

P3: Necesitamos identificar quien está haciendo la víctima y que tipo de violencia está viviendo al momento

E ¿Cuál crees que es tu principal reto al atender mujeres víctimas de violencia de género? ¿crees que tienes un reto emocional?

P3: no precisamente, pero no confundirlo o en este caso, separar lo laboral con personal....

E: okay hablando de eso... ¿tú has atendido algún incidente en donde tu propia empatía te haya permitido abordar una situación de violencia de género contra la mujer, pero de una manera mucho más efectiva?

P3: si, la forma en la que se interactúa con los niños y el poder empatizar con ellos, pues nos es más viable a nosotros realizar nuestras funciones

E: ¿por qué crees que empatizas más con ellos?

P3: porque ellos no dimensionan la situación, entonces el no dimensionar la gravedad y la situación, pues también nos permite a nosotros poder **persuadir**

empatizar y sobre todo poderles, explicar de la mejor manera sin que les afecte lo que están viviendo.

E: ¿qué consideras que es lo más importante que una mujer víctima de violencia de género necesita percibir de ustedes en el primer contacto?

P3: la atención y la protección, la seguridad que le das

E: ¿cómo es que ustedes garantizan que ellos sientan seguridad?

P3: cuando nos empieza a contar sin que le estemos preguntando lo que está pasando, el simple hecho de que ella empiece a interactuar y aparte el que nos tenga confianza en decirnos más de lo que ya sabemos es cuando nos damos cuenta que ya empatizamos o ellas se sienten seguras.

E: okay... ¿y cuando no se logra este vínculo, ¿cómo lo manejan?

P3: Se trata de manejar otro tipo de información o poder persuadirla de esta manera para que podamos llevarla o encaminarla a las preguntas adecuadas y nos pueda decir las cosas, a lo mejor no tal cual, pero sí que nos proporciona esa información

E: okay... ¿tú crees que tu licenciatura te aporta recursos adicionales cuando tú brindas esta atención?

P3: si

E: ¿de qué te has percatado? en este primer contacto

P3: el acercamiento que se tiene y también saber qué tipo de información se le puede proporcionar a la usuaria, en este caso.

E: ¿tú hiciste colegio? ¿de cuánto tiempo?

P3: si, fue de medio año

E: ¿lo cursaste antes o después de tu licenciatura?

P3: después de mi licenciatura

E: ¿cuándo tu recibiste capacitaciones y cursos en el colegio, de que te percatas que hace falta, desde tus conocimientos al tener un nivel de licenciatura?

P3: pues la coordinación, como tal pues más como la información que se recibe de cada área, porque cada agrupamiento es diferente. Y cuando nos encontramos dentro de un colegio, pues realmente desconocemos dónde nos van a enviar

E: ¿la preparación que les brindan es general?

P3: si, a todos

E: ¿en qué consiste esta preparación? más o menos qué recuerdas...?

P3: consiste más por ejemplo en la reacción de alguna manifestación. una detención, una puesta a disposición más como de prevención, pero de forma general, no en específico

E: okay..., ¿en qué momento ya tuviste cursos específicos de género?

P3: cuando me asignaron al agrupamiento

E: ¿conoces cuáles son los protocolos específicos para atención de violencia de género?

P3: pues tenemos varios el protocolo de actuación policial con perspectiva de género En este caso, la ley General de atención a víctimas, la de CEDAW, la de Estambul, la de Belem do para, las leyes, por ejemplo, en este caso para los grupos vulnerables entre otras más.

E: OK muy bien estás muy familiarizada con la parte legal ¿cómo aplican esta normatividad? ¿cuándo llegaste basas en ciertos artículos o ya tienes ciertas diligencias?

P3: pues como tal lo hacemos más como una canalización al área correspondiente, si se trata de niños adolescentes, personas de la tercera edad con alguna discapacidad, dependiendo de la persona a quien esté recibiendo la agresión.

E: me comentabas sobre la perspectiva de género. ¿Me puedes platicar de manera personal, ¿ qué es la perspectiva de género?

P3: la forma en la que interpretamos los roles y los estereotipos que tenemos día con día ante la sociedad

E: OK y de esta perspectiva de género a la aplicarla en sus diligencias ¿qué áreas de oportunidad tú ves que se puede mejorar o qué se puede trabajar?

P3: Más como las instalaciones, ya que carecen para personas con discapacidades, no todo el personal está capacitado para brindar ese tipo de atención inmediata y muchas veces se revictimiza a las personas

E: ¿por qué crees que se da la revictimización?

P3: una porque no hay sensibilización y la otra porque no hay la capacitación y bueno la otra porque se desconoce muchas veces de este tipo de situaciones que puede llegar a generar a estas personas, que seria la revictimización secundaria

E: OK muy bien y de la capacitación técnica que específicamente tu agrupamiento recibe, ¿han sido capacitados en derechos humanos, abordajes, multidisciplinarios, manejos de trauma?

P3: si, es una embarrada general, no es como como tal alguna en específico, porque bueno son muchos grupos vulnerables en las cuales, pues es un tema muy extenso, y a veces nada más se aborda una en específico

E: ¿estas capacitaciones son las que recibiste en colegio o son las que posteriormente los mandan?

P3: son a las que posteriormente nos mandan

E: ¿cada cuanto van a estas capacitaciones?

P3: pues varia, a veces es cada 2 o tres meses, hay otros que reciben sus capacitaciones más prolongadas de 1 o 2 años, o sea no es tan constante en algunas personas

E: ¿más o menos que duración tienen estos cursos?

P3: no es mucho, es una semana de 40 horas

E: entonces ¿si hay esta capacitación constante?

P3: si, pero no a todo el personal, seleccionan solo a ciertos elementos

E: ¿sabes en que se basan para escoger a la gente que acude?

P3: no sabría decirte esa información, eso ya es de un mando ellos nada más dan la indicación y acuden

E: ¿consideras que la formación que has recibido es suficiente para manejar la complejidad de los casos que ustedes enfrentan?

P3: No, no siento que me hace falta más preparación y más actualización.

E: ¿en qué crees que les hace falta más preparación?

P3: en contención emocional, tipos de feminicidios, suicidios. En este caso de algún otro impacto psicológico, que puede derivar los delitos. y también lo comunitario, cuando las personas pues reaccionan cuándo es ante una multitud

E: OK y específicamente de atención a violencia de género, ¿en qué crees que se tiene que capacitar más? Hablemos específicamente de violencia contra las mujeres

P3: los tipos de violencia

E: de los tipos de violencia ¿qué crees que hace falta conocer?

P3: cómo se da, dónde se origina y quiénes son las personas que con mayor frecuencia lo sufren

E: ¿qué importancia crees que tiene que en tus diligencias haya una capacitación sensibilizada con temas de estereotipos de género?

P3: De suma importancia

E: ¿identificas que es un estereotipo de género?

P3: pues si son los roles cada persona tiene de las de la forma en la que nos relacionamos con cada persona.

E: ¿por qué consideras que es importante tener esta sensibilización con respecto a los roles de género?

P3: porque muchas veces tenemos arraigados, costumbres, y tradiciones y no a veces se trabaja conforme a la ley, si no conforme a lo que vivimos el día a día

E: ¿tú crees que mucha de la historia personal de los elementos repercute en la forma en que se brinda la atención?

P3: si

E: ¿cómo la has identificado?

P3: Pues la forma en la que somos educados, muchas veces compañeros de manera general, he llegado a percatarme que traen arraigado como que más su educación que lo que están viviendo de manera profesional y lo mezclan entre lo laboral, y lo personal, entonces muchas veces es complicado llevar una función así.

E: Claro, en esta cuestión, ¿cómo se maneja cuando hay un elemento que está actuando bajo un criterio personal? ¿hay algo que regule esta parte?

P3: Eh no, pero debería de existir o en este caso debería haber mayor atención a hacia nosotros, por parte de algún psicólogo, porque también obviamente el impacto que nosotros recibimos no siempre lo manejamos de una manera correcta o de forma general, no siempre lo vemos, lo dimensionamos, y no lo normalizamos.

E: Claro, ¿a ustedes como elementos, se brinda en algún momento el servicio psicológico?

P3: Sí,

E: ¿por parte de la institución? ¿cómo funciona este servicio psicológico?

P3: por parte de la institución, pero siempre y cuando haya una recomendación, no todos los normalizan o no todos creen que necesitan ese tipo de atención psicológica.

E: ¿recomendación te refieres a qué?

P3: a (-----) que por parte de alguna autoridad manden a ese elemento a recibir atención psicológica

E: Okay pero ¿contención emocional para ustedes hay?

P3: pues sí, de forma general por parte de las líneas de emergencia

E: ¿entonces como tal que ustedes tengan esta atención no lo hay?

P3: escuche que había uno donde nosotros podíamos pedir la atención, pero muchas veces por miedo o temor a que los compañeros se sientan agraviados, pues no van y piden esa atención o el que te discrimine el estar viendo un psicólogo, pues no es bien visto no para muchas veces la institución.

E: ¿por qué crees que no es bien visto?

P3: ah porque muchos compañeros lo refieren con qué pues están bien de sus facultades mentales y ellos no requieren un psicólogo para que le puedan ayudar de esa manera.

E: ¿te has percatado que hay casos que relacionan la parte profesional y personal por lo cual repercuten en su salud emocional, y mental?

P3: no en todo, pero sí, en cierta parte de sus conductas o reacciones que llegan a tener

E: entiendo... ¿qué te motivo a trabajar en este agrupamiento? Entiendo que los asignan.... pero ahorita ¿crees que ya tienes una motivación para continuar en género?

P3: la atención que se le brinda a las personas, como sensibilizar, canalizar y sobre todo que es pues podamos evitar los feminicidios y la violencia de género

E: ¿qué cualidades personales crees que es indispensable que un elemento de tu agrupamiento tiene que tener para brindar un primer contacto con las víctimas?

P3: actitud positiva, empatía, liderazgo, respeto, comunicación, confianza, reciprocidad e igualdad

E: ¿en tu experiencia como describirías el impacto emocional y psicológico que las mujeres víctimas de violencia de género tienen una vez que ellas quieren buscar ayuda?

P3: desgraciadamente cuando ya están atentando contra sus vidas, es cuando empiezan a verla la violencia de género como tal una violencia, el que cuando ya esté peligrando su vida tanto la de ella como la de sus hijos es como tienen ese impacto sobre ellas y poder romper con ese ciclo de la violencia

E: Entiendo, tú me comentabas que a veces el mayor reto son las otras instancias el trabajar con compañeros. ¿por qué crees que existen estas resistencias por parte de otras instancias, de compañeros o de instituciones?

P3: por la capacitación y muchas veces porque pues no quieren hacer su trabajo, para evitar papeleo, tiempo, muchas veces y en otras cuestiones para no tener problemas legales

E: entiendo.... si tú pudieras escoger qué capacitaciones se les van a brindar en las instancias a servidores públicos, con este antecedente ¿en qué los capacitarías?

P3: en sensibilización y feminicidios

E: ¿algo más que quisieras adicionar?

P3: sobre el abuso sexual, pues las personas de desaparecidas también es una parte fundamental

E: ¿cómo integrante operativa de este agrupamiento qué te gustaría recibir de capacitación?

P3: Más la parte legal , psicología y en este caso para realizar otro tipo de procesos, en cuanto a la búsqueda y rescate de personas desaparecidas, ya que trabajamos con colectivos, donde ellos obviamente trabajamos en coordinación para que estas personas pues eh se haga como el boletín de búsqueda y podamos, pues tener como que éxito en ese tipo de operativos

E: agradezco mucho la información que nos proporcionaste, tu tiempo y al momento sería todo.....

ENTREVISTA 4

Fecha: 16 de julio 2025

E: Entrevistadora

P4: (Seudónimo: Joaquín S.) Participante 4

Sexo: Masculino

E: Hola buenos días, ¿cuál es su nombre?

P4: Buenos días mi nombre es Joaquín Sánchez Luna

E: ¿qué edad tienes Joaquín?

P4: tengo 34 años cumplidos

E: ¿eres personal operativo del agrupamiento de (-----)

P4: es correcto, pertenezco a la subdirección operativa (-----)

E: ¿Cuál es tu cargo o rango?

P4: tengo el rango de (-----)

E: ¿cómo se otorgan estos rangos?

P4: estos rangos los vas obteniendo por medio de un concurso a base de examen de conocimientos y si pasas dichos exámenes tanto físicos de conocimiento ya te haces acreedor a 1 grado

E: Te quiero hacer de conocimiento que toda la información que me proporciones es confidencial únicamente de uso académico.

P4: Okay, está bien

E: Referente a tu experiencia, me podrías decir ¿qué significa para ti ser la primera persona a la que una víctima de violencia de género acude en busca de apoyo o protección?

P4: Es el primer contacto que tienes con una víctima con la cual recae un daño o perjuicio, es literalmente con la que tú tienes un primer contacto, un primer acercamiento,

E: ¿tiene algún significado personal para ti?

P4: Es una cuestión a base de conocimientos se puede decir lo adquirí mediante la formación

E: ¿antes de ser servidor público, tienes otra formación?

P4: Yo tengo la licenciatura en criminología antes de formar parte de (-----). Yo tuve la oportunidad de desempeñarme en lo que es el área de bueno en el departamento de servicio médico forense ahí desempeñé mi servicio profesional aunado a esto tuve la oportunidad de poder desempeñarme en lo que es la secretaria de Antisecuestros del Valle de Toluca.

E: Posterior a ello, ¿recibiste preparación específica para pertenecer al agrupamiento de género?

P4: Ummm, si nos mandan a cursos de actualización en violencia de género, feminicidios, como tal es ese tipo de cursos.

E: ¿cómo llegas a ese agrupamiento?

P4: antes de pertenecer al agrupamiento, pertenecía a otra área en otra materia, por azares del destino, dio la casualidad de que formo actualmente a esta área. Me desempeñe cinco años en lo que es el área de (-----). Ahorita llevo aproximadamente dos años en lo que es el área de género

E: ¿en estos dos años tu trabajo ha sido en campo con las víctimas?

P4: ehhh no, yo siempre he sido personal de gabinete, trabajo mediante lo que se puede decir con uso de las tecnologías, como lo es la PC, ya quieras tú que se haga una investigación y ya tú lo envías a lo que es el área de campo para que ellos se enfoquen más a lo que es sí, literalmente a hacer su trabajo de campo.

E: Entiendo... ¿has interactuado en algún punto con víctimas?

P4: umm no, nunca, actualmente estoy en una unidad especializada de género entonces ahí recibimos lo que son los alertamientos de violencia de género, únicamente los canalizamos a personal de campo para que ellos puedan acudir al sitio, al evento donde están ocurriendo dicha violencia contra la mujer o contra el hombre.

E: ¿desde tus diligencias, tienes alguna entrevista o contacto con las usuarias?

P4: No tampoco.

E: ¿consideras hay algún reto que se haya presentado para ti desde tu área del trabajo?

P4: Un reto como tal no creo, yo opino que la violencia de género está teniendo su mayor auge en estos momentos no como en tiempos anteriores, que no se daba no se sacaba la luz todo este tipo de violencia, como tal la violencia de género

E: al ser parte de este agrupamiento, ¿qué consideras que una víctima de violencia de género necesita sentir o percibir de ustedes en este primer momento de contacto?

P4: yo creo que es tener esa esa confianza que la víctima como tal debe de tener hacia un cuerpo de seguridad, que somos nosotros para poder externar y sentirse sí, sentirse como tal en una plena confianza.

E: ¿Cómo consideras que ustedes transmiten esta confianza?

P4: puede ser entrando en lo que se denomina un clímax hacer sentir entrar a esa persona. En este caso a esa víctima en una plena confianza, tener como tal una interacción mutua, tanto nosotros como cuerpo de seguridad como esa persona que es la víctima

E: entiendo. ¿conoces cuáles son los protocolos específicos de actuación sobre los cuales se rigen?

P4: sinceramente no

E: ¿en los casos de violencia de género, manejan ciertas diligencias o se manejan igual que con cualquier incidente que se reporte?

P4: Yo creo que debemos estar preparados para cualquier evento, cualquier siniestro, cualquier tipo de violencia para poder atenderla.

E: ¿consideras que tu agrupamiento trabaja con perspectiva de género?

P4: a mi forma de pensar sí

E: en tus palabras, ¿qué es la perspectiva de género?

P4: Como tal la perspectiva de género es esa igualdad que se debe de tener tanto las mismas oportunidades que debe tener la mujer como el hombre

E: ¿cómo aplicas la perspectiva de género desde tu área de trabajo?

P4: a mi punto de vista pues que tanto un hombre como una mujer deben de tener las mismas oportunidades sin distinción alguna, en mi área laboral que tanto un hombre como una mujer debe de tener las mismas las mismas oportunidades y sin puede decir sin poner trabas, poner obstáculos, digamos en un caso para poder digamos un ejemplo si tú quieres aspirar a un puesto, pues no por ser mujer no se le va a brindar este esa oportunidad

E: ¿desde tu perspectiva crees que existen áreas de oportunidad en tu agrupamiento?

Y ¿cuáles serían?

P4: Pues un ejemplo seria como los compañeros de campo que se enfocan a trabajar bajo estadísticas bueno esto para mí es un pequeño ejemplo no, que debo de externarlo para poder dar resultados a un mando es de que ellos se enfocan a trabajar en números en cifras, en lo que son las puestas a disposición entonces yo creo que eso no es lo primordial, sino atender como tal de una manera adecuada a lo que son las víctimas y no únicamente basarse en lo que son cifras.

E: ¿cómo deciden a qué incidente se le brinda la atención?

P4: lamentablemente acuden al sitio, primeramente, se hace contacto vía telefónica si la usuaria requiere como tal el apoyo y va a proceder los compañeros acuden es un punto y el segundo punto es que esté cerca de un parámetro no tan largo de distancia, que esté vaya digamos a la a la periferia a la redonda de del cierto sitio donde se encuentra sí, como tal la base.

P4: también realizamos acompañamientos, en estos dichos acompañamientos se hace contacto con la víctima, agendando dicho una fecha en específico con una

hora también como tal para poder acudir a hacer la respectiva denuncia a la instancia correspondiente.

E: Referente a las denuncias, ¿estas familiarizado con las leyes que existen para proteger a las víctimas?

P4: Se supone que para eso nos envían a cursos de capacitación y actualización a los centros de formación

E: De estas capacitaciones ¿consideras que has recibido información suficiente sobre derechos humanos, sensibilidad, atención a víctimas y leyes?

P4: pues de que se nos brinda la información se nos brinda, que nosotros no le ponemos el empeño para poder hacer el conocimiento propio para para nuestro trabajo es de que no le ponemos como tal el empeño que se debe.

E: ¿consideras que la información si es suficiente?

P4: SI

E: ¿crees que necesitan una capacitación especializada en determinado tema?

P4: hasta el momento a mi parecer, siento que tenemos las adecuadas a las cuales se nos envían a nosotros

E: Referente al tema, si las capacitaciones están completas y la información se proporciona, ¿en dónde consideras que radica la problemática al brindar la atención?

P4: Pues sí, uno de los puntos podría ser de que, si tú como elemento de seguridad no eres empático ante este servicio que estás brindando hacia la víctima, pues creo que esto no va a funcionar como tal, debes de tener esa empatía para poder tratar con la víctima

E: ¿Cuál sería la diferencia entre brindar una atención empática y una atención sensibilizada?

P4: bueno para mí sería de brindar una atención empática es de que debes de poner en el lugar de la otra persona para que si tú estuvieras en esos momentos en su lugar se te atendiera como quisieras que a ti se brindara esa atención y una atención sensibilizada puede ser bueno para mí, podría ser de que no te mostrarás como en un aspecto digamos prepotente o superior, digamos como que mostraras una superioridad, simplemente por el hecho de ser un cuerpo de seguridad

E: entiendo, respecto a los estereotipos de género ¿para ti qué son?

P4: tipo pues como tal esa idea que se tiene referente a lo que es género de ahí deriva es ese estereotipo, es esa idea que se le da como tal a ser hombre, ser mujer

tú vas a bueno vaya como a los hombres se le debe de inculcar digamos tú porque eres hombre vas a tener ese esa preferencia de digamos el color azul, los muñecos vas a utilizar pantalón ahora el estereotipo que tiene la mujer debe de ser del color rosa, las muñecas vas a utilizar vestidos eso se refiere para mí un estereotipo esa idea que se tiene como tal

E: ¿tú crees que dentro de tu agrupamiento hay estereotipos de género al brindar la atención?

P4: ¿a qué te refieres?

E: si hay tareas asignadas específicamente por ser mujer y otras por ser hombre, o se brinda la atención igualitaria

P4: Sí, de hecho, también se reciben capacitaciones para lo que son todo este tipo de agrupaciones como lo son las lésbico, gay, LGBT como tal nos envían también capacitaciones para poder atender a este tipo de personas

E: ¿en tu agrupamiento hay tareas asignadas para hombres y tareas asignadas para mujeres?

P4: son asignadas como tal para hombres y para mujeres igual, de una manera igual

E: ¿a ti que te motivo para trabajar en este agrupamiento?

P4: Sinceramente fui asignado

E: En este momento ¿hay algo que ya te motivé a trabajar aquí?

P4: Claro más que nada por lo que se puede decir pues sí, literalmente velar por lo que es la seguridad, tanto de la mujer como hay muchos casos que también no se dan mucho, pero suelen suceder hacia violencia hacia los hombres. Es poder, pues sí, combatir un poco lo que es esta violencia que te vuelvo a repetir la violencia de género en estos tiempos está teniendo ahora su mayor auge su mayor apogeo

E: ¿cuál crees que es una cualidad que es indispensable para brindar un buen primer contacto a víctimas de violencia de género?

P4: creo que por eso deriva esa ese término que es la proximidad que es tener ese ese acercamiento ese, esa confianza que de que debe de demostrar el elemento de seguridad hacia con la víctima

E: entiendo, ¿hay algo que tú quisieras compartir adicionado a esta entrevista?

para mí yo quisiera sí, como externar a lo mejor no es muy relevante, pero es lo que le hace falta a todas las dependencias tanto a las corporaciones tanto a fiscalías como a secretarías como es dar esa atención como te lo repito atender a las

víctimas dar ese trato como tú quisieras ser tratado ser recibido no sé si me entiendas así sería todo

ENTREVISTA 5

Fecha: 17 de julio 2025

E: Entrevistadora

P5: (Seudónimo: Alfredo R.) Participante 5

Sexo: Masculino

E: Buenas tardes, soy la licenciada Jael Ocaña, actualmente estoy haciendo la especialidad en género, violencia, y políticas públicas en la UAEMéx. El motivo de esta entrevista es conocer su experiencia y conocimientos al brindar la atención y generar un instrumento que pueda ser utilidad para ustedes. Toda la información será usada con fines académicos.

¿cuál es su nombre?

P5: Mi nombre es Alfredo R. Mi cargo es subdirector operativo de zona (----)

E: ¿en qué consisten sus diligencias?

P5: me encargo de asignar servicios, el control del personal, no solo es operativo también me encargo de lo administrativo supervisar listas, supervisar los roles, las partes, los informes y también de la operatividad, eh checar lo que son los operativos, las diligencias, las órdenes de aprehensión, las puestas a disposición.

E: OK, ustedes como subdirectores, ¿van a campo o es un tema más administrativo?

P5: En mi caso, yo salgo más a campo, si estoy aquí checando cosas, pero me dedico más al operativo.

E: OK, ¿desde hace cuánto tiempo tiene usted este cargo?

P5: Desde hace, porque es mi segunda ocasión como subdirector llevo medio año y anteriormente estaba en otro valle

E: ¿Cuánto tiempo lleva como servidor público?

P5: 9 años

E: ¿siempre ha estado asignado a este agrupamiento?

P5: No, vengo de otra área, pertenecí 4 años

E: ¿cómo se da este cambio al agrupamiento?

P5: cuando se crea la unidad nos hacen la invitación a formar parte, es como nosotros pasamos a ser género.

E: OK, muy bien, ¿cómo se divide su actual agrupamiento?

P5: Nos dividimos en cuatro regiones (----)

E: ¿cómo llegan a brindar la atención al llamado?

P5: Pues algunas por las líneas de emergencia, algunos otros nos llegan por la proximidad con la ciudadanía. Ahora sí que nos ha servido la proximidad que tenemos con la ciudadanía y mediante los trípticos o folletos, también nos canalizan las usuarias, bueno. Cuando tenemos interacción con las usuarias, hace que nos vayan recomendando y nos van pasando, nos marca a veces directamente las usuarias.

E: ¿las usuarias tienen sus números personales?

P5: si de los JT

E: ¿cuál es la cadena de mando?

P5: están los Jt, los jefes de servicio, subdirectores, coordinador y la directora

E: okay entiendo, ¿usted qué edad tiene?

P5: tengo 36 años

E: de sus años como operativo, ¿en qué consiste la formación que ha recibido?

P5: soy licenciado en criminología y tengo la maestría en investigación criminal y ciencias forenses

E: ¿para entrar a este agrupamiento, ustedes reciben una preparación específica?

P5: si de hecho más que nada es como sensibilización porque o sea si nos dan protocolos, clases de género, pero va más enfocado como a la sensibilización atención a primeros auxilios psicológicos

E: ¿Usted nos podría explicar que es la sensibilización y en qué consisten los primeros auxilios psicológicos?

P5: contención más que nada, cuando llegamos a algún reporte y la usuaria está en crisis se trata de bajarle los niveles de estrés, no preguntarle en temas muy sensibles, cuando son de violación, abuso sexual, no estar revictimizando. Cosa

que no tienen los otros compañeros, otros agrupamientos, por lo general, porque no están sensibilizados, son muy bruscos, y muy toscos al preguntar las cosas. De hecho, nosotros tenemos la formación por así decirlo, cuando hablamos con un niño, nos ponemos a su altura del niño de no sé cómo de medio hincados para tener una interacción con el niño.

E: Ah ok, ¿entonces modifican tanto el lenguaje corporal como verbal?

P5: Así es

E: ¿En dónde les dan estas capacitaciones?

P5: En nuestros colegios, yo tengo hasta por la ONU contra la droga y el delito, también tengo de LA IBERO, La Salle también cursos y si nos preparan de otras instancias.

E: ¿estos cursos en qué materia han sido?

P5: por lo general la mayoría son en género por el agrupamiento. Pues ahorita que me preguntabas del área de qué área, vengo, vengo del área de (----). Entonces cuando venimos al área de género, pues sí, es una fusión interesante para nosotros, porque empezamos a hacer labores de inteligencia, pero ya enfocadas a género nos dedicamos, yo por ejemplo si me ves ando haciendo lo que son las órdenes de aprehensión, eso es mi fuerte, por eso ando así o luego ando de civil.

E: ¿sus diligencias no son solo con víctimas?

P5: No, también son con agresores

E: ¿hay algún aprendizaje o experiencia en particular, que a usted haya marcado o que lo haya sensibilizado en la atención a la violencia de género?

P5: Sí, de hecho, a mí si me preguntas a mí, me gusta mucho el área en la que me encuentro, es un área noble, me gusta porque interactuamos con las personas y con los pues grupos vulnerables, una parte que me haya marcado, pues yo creo que fue cuando se acercó lo de pandemia. Que se empezó a desatar lo que son las violaciones y los abusos sexuales en contra de niños, no sé los agresores se agredían a los menores una vez a la semana, los encierran y los confinan con los agresores, entonces sufrían violaciones y abusos sexuales diarios, entonces en ese inter nos damos cuenta de que se desataba fuerte lo que es el abuso

E: ¿cómo definiría usted la violencia de género?

P5: Pues a veces lo centran a la mujer, pero no solamente trabajamos a checar temas de mujer. También tratamos lo que son grupos vulnerables de la LGBT de niños, adultos mayores con alguna discapacidad, qué más, pues creo que son como que lo que trabajamos.

E: ¿para cada grupo perteneciente a género, ustedes tienen protocolos específicos de atención?

P5: No, creo que es global, ahora sí que es global para para todos es que es una atención generalizada, en atención a mujeres siempre en todas las células va a ir una compañera por contención, y es lo que se busca lo primero que vean sea una compañera, porque muchas veces el agresor por lo general es un hombre, entonces se busca que vayan compañeras, de hecho, es una de las áreas que más mujeres tiene.

E: Claro entiendo, y por ejemplo ahorita que menciona de niños, niñas y adolescentes, ahí ¿ustedes brindan la atención como género, aunque no haya un adulto o como es su protocolo de atención?

P5: No, tiene que estar necesariamente una un adulto, ya sea inclusive hasta los compadres han fungido también como tutores de los menores. Pero si tiene que haber algún adulto presente, no podemos estar con ellos por temas, pues si de los niños.

E: ¿sobre qué ley se rigen para la atención a NNA?

P5: para la atención no recuerdo, te fallo como tal no me acuerdo para qué miento ahorita.

E: Sí, claro, sin problema, bueno tocando un poquito más esta este tema de violencia contra la mujer en razón de género, ¿usted cómo describiría este momento de primer contacto entre una mujer víctima y ustedes como personal operativo?

P5: de primera instancia, el rosa, pues si pues ya saben cómo que ellas que somos, estamos sensibilizados en ese aspecto y tienen una comunicación, como que más fluida con nosotros, como te comento con los otros agrupamientos, como que sí, batallan, porque son muy bruscos al pedir las cosas. Pero por qué señora, o cómo le hizo señora o sea como son muy toscos. Entonces cuando llegan con nosotros, como que ya se sienten hasta aliviadas, se ve su cara y como que ya llegaron los que, si saben del tema, no por así decirlo. Se les nota un alivio, si damos una la contención, primero hacerlas sentir seguras de que y se les explica todo. Que no sé, en caso de que tenga vaya a hacer una puesta a disposición, se le explica todo el procedimiento que se le va a acompañar durante todo ese proceso, para que ella también se sienta protegida.

E: Okay, desde su perspectiva, ¿considera que el agrupamiento es bien aceptado por la sociedad?

P5: Por la sociedad si, por los compañeros no como nos ven como un área que atiende ahora sí, a víctimas, como que estamos como que estigmatizados, como que nos ven como que raro. Compañeros de la misma institución.

E: ¿Cuántos elementos tiene a su cargo?

P5: tengo 107 elementos a mi cargo

E: ¿cómo los distribuye para brindar la atención?

P5: los tengo por turnos de 24x24 hrs

E: en cada turno, ¿cuántos elementos hay?

P5: aprox entre 45 elementos

E: ¿con qué herramientas cuentan para trabajar y prestar servicios?

P5: Somos un área de proximidad, ahorita que nos comentas eso, pues también hacemos labores en escuelas. Sí, hacemos difusión en no sé en ferias también se hace la difusión y dentro de eso manejamos trípticos, manejamos, las diapositivas. Se les da la explicación de qué es género, sexo, violencia en el noviazgo, manejamos banners también dentro de los banner, pues vienen los violento metros. Para que sí, va a ser un poco más visual para para las personas. Ahora en operatividad en operatividad, manejamos dos tipos de camionetas. Por lo general, la que más se ocupa para los casos de reportes para los reportes son las F150 nuestras lobos. Por qué porque traen cabina y así podemos poner al agresor en la batea y a la usuaria en la cabina.

E: ¿considera que cuentan con los recursos suficientes para trabajar?

P5: Sí, la verdad, si no podría quejarme, es área a otra vez nueva prácticamente es desde el 2018, entonces como ha tenido buenos resultados, pues sí, es un área en la que nos están dotando de material, la verdad no me quejo en ese aspecto. Armas, si tenemos armas, no tenemos tantas armas largas, porque pues es muy raro que las ocupemos, armas cortas siempre traemos, traen chalecos, cascos y ya

E: al brindar la atención ¿qué aspecto considera que es fundamental para generar confianza en este primer acercamiento?

P5: Yo digo que la proximidad que se tiene. Fíjate algo que yo he notado mucho, es que las compañeras como que son un poco toscas al dirigirse a las usuarias, a veces los compañeros como que son más fluidos o sensibilizados, muchas veces no sé qué se imagina de que es su mamá, su prima, y como que son más dados a esa proximidad con las víctimas.

E: me comentaba que siempre van mujeres y en temas de abuso sexual por parte de un masculino, evidentemente se acercan las femeninas. ¿cuándo es únicamente violencia contra la mujer, que no es un tema sexual, ustedes también como hombres brindan este servicio.?

P5: Todos entramos, ahora sí que hombres y mujeres entramos, pero cuando son temas de abuso sexual o violación, se procura que la compañera sea la primera que tenga ahí el contacto, aunque ya después intervengamos nosotros. Yo también

salgo a operar y cuando salgo con las compañeras, a veces son medio rudas. OK. Y los compañeros, como que somos más, no sé cómo que como que generamos más confianza a veces de que ay señora, este está bien, o sea como que si hay una proximidad.

E: desde su experiencia usted ¿cuál cree que son los gestos, actitudes palabras, que marcan una diferencia positiva al brindar la atención a las usuarias?

P5: Yo siento a veces hasta la educación que se tiene, perdón por la palabra y la redundancia, pero la sensibilización entra mucho, entonces cuando tenemos ese acercamiento, como que la gente ve que ese es el plus que manejamos nosotros. Como que no los tachamos, o sea como que ah nosotros estamos para ayudarle, nosotros venimos puede hacer esto qué es lo que quiere hacer, o sea como que les damos opciones en ese en ese aspecto.

E: ¿cómo promueve esta parte del respeto y trato empático hacia las víctimas con sus elementos?

P5: Creo que no podríamos tratar con victimas si no tratamos bien a nuestro personal entonces con el personal femenino específico que manejamos nosotros pues si se tienen como consideraciones en ese aspecto de que entendemos que son mamás entendemos que pues tratamos de cuidarlas, no de no sé si ya salimos tarde de servicio, te acercamos, te llevamos si tenemos, creo que todo empieza de casa no.

E: posterior ¿cómo lo promueve con ellos hacia las víctimas?

P5: siempre estamos en constantes cursos, pero en específico, pues siempre se trata de tener esa comunicación con el personal de que acuérdesse que estamos en un área de género. Tenemos que ser empáticos con las con las víctimas. Y pues sí, se tiene la comunicación con ellos, ellos también tienen problemas, no en sus casas

E: bueno me comenta que tienen cursos constantes, ¿todo el personal lleva el mismo tipo de cursos, todos acuden a los mismos?

P5: si todos vamos al mismo curso, pero hay veces que salen cursos en los que solamente van ciertos elementos, por ejemplo cuando son de emboscada mandamos, no sé a lo más grandotes no cuando son de son retráctil o de perra 24 también. Este hay algunos en los que no se puede enviar a todos, pero si se procura que todos estén capacitados.

E: ¿qué considera que es lo básico que todos sus elementos deben de manejar al atender violencia de género?

P5: yo se que para ellos es muy repetitivo de que nos estén mandando a cursos de sensibilización, pero realmente se nota la diferencia, o sea yo creo que es básico el de sensibilización, violencia de género, el de llenado de IPH también es bueno para nosotros y de derechos humanos también.

E: ¿considera que sus elementos tienen un manejo y conocimiento de esa información?

P5: Ummm, no, se batalla también, se procura como que resaltar para lo que son buenos, tengo personal que es bueno manejando, entonces se dedican a manejar. Como decía en la célula, se procura que vaya personal también grande no, yo soy una persona estatura pequeña. Entonces van compañeros grandes, por si hay algún agresor que es más corpulento, no pero sí.

E: Me comentaba mucho la parte emocional, la contención emocional, ¿cómo es esta contención emocional, ¿cómo la brindan?

P5: pues de momento se ve el reporte y vemos de que es más o menos lo que se va a hacer. Se reporta femenina que fue eh tocada en el transporte público por un masculino, entonces ya sabemos más o menos a qué vamos no vamos a atender a una persona que sufrió abuso sexual, no entonces ya sabemos ahora si a lo que le tiramos y ya tenemos esa como que ya nos predisponemos a lo que vamos. Entonces ya cuando llegamos con la víctima, pues si se ven crisis, porque muchas veces por lo mismo de que pues quién se espera, no que alguien llegue y te toque los senos o que te toque las pompas, entonces entran en crisis y están como que bloqueadas. Es cuando entran las compañeras a ver tranquila este estamos ya para servirle, Somos la (-----) si está el agresor, pues se detiene al agresor, pero en cuanto a la contención, la compañera es la que tiene la primera línea para contener o tratar de bajarle, pues esa ese estrés a la víctima.

E: me comentaba que ustedes reciben estos cursos de capacitación ¿los da una persona especialista?

P5: Los dan los instructores del colegio, desconozco si tengan alguna licenciatura alguna especialidad de ellos.

E: entiendo, referente a la atención, ¿usted que entiende por escucha activa?

P5: Pues siempre estar atentos a lo que me estás diciendo, igual de tu lenguaje corporal de lo que haces.

E: ¿cómo desarrolla con sus elementos la escucha activa? ¿cómo detecta que esta o no desarrollada?

P5: disocian mucho, están en otras cosas, el tema también es que son chicos jóvenes, bueno son personal joven. Y muchas veces como que tienen mucha pila, pero pues la ocupan para otras cosas, entonces pues procura que pues estén alertas, no porque seamos un área noble o sensible, pues podemos andar como que desbalagados, tenemos que estar siempre pendientes, porque también bajamos a operativos. También vemos operativos en el sur, entonces pues hay que estar alertas.

E: ¿Entre qué rango de edad se encuentran sus elementos?

P5: Híjole, tengo chiquitos de hasta de 19 años. Y yo soy de los más grandes hasta los 36 años, recién que hizo la unidad, nosotros perfilábamos, porque te digo que yo en ese entonces también era subdirector, íbamos a los colegios y perfilábamos al personal este llegamos al colegio y a ver quién tiene licenciatura en psicología quién tiene pedagogía quien tiene en criminología, quien tienen derecho y eran los que jalábamos. De hecho, los compañeros más antiguos tienen licenciaturas por eso y afines a atender este la violencia de género, ya después ya se fue un poco perdiendo el contexto, y ya nada más mandaban a la gente así, los más antiguos, son los que van a resaltar un poco más porque ya de los nuevos, pues tengo chicos con prepa con carrera trunca.

E: cuando usted se percata que algún elemento podría estar actuando desde su cansancio, prejuicio o historia personal, ¿Cómo maneja esta situación?

P5: se les nota, creo que no podemos tratar con víctimas si no empezamos otra vez con nuestro personal entonces cuando notamos, digo muchas veces yo como ando de aquí para allá. A veces no me percató no pero por ejemplo mis JS o mi JT me dicen oye el anda raro, entonces ya empiezo a ver qué tiene, ya lo empezamos a notar, no sé su forma de caminar sus horas de llegada, porque también son, pues sí se nota que algo está pasando, pues si nos percatamos de que su forma de hablar, su forma de interactuar, no sé si tenían otras amistades, se empiezan como que alejar, entonces no se puede tratar temas frente al personal, entonces lo tratamos individualmente con él, a ver pasa a la oficina a ver yo este platicamos checamos, qué tienen que te podemos ayudar, muchas veces son familiares de que no es que mi mamá está enferma, no es que mi papá falleció, es que mi hijo, porque también son temas de hijos, de que está enfermo, no sé en qué te podemos ayudar, te ocupas no pues es que pues ahora sí, que nada más el apoyo ah sin problema, pues tratamos como que hacerle más llevadera, no hacerlo como que más participe para que no sienta tanto, no le no le pegue tanto a esa parte.

E: cuando se percatan de esta proyección al atender un incidente, con las usuarias ¿qué ocurre?

P5: de tema personal a mí no me parece bien el ponte en mis zapatos, porque no es lo mismo lo que ve una persona que la otra, para mí es difícil ponerme en los zapatos de una persona que vive violencia, porque la violencia se vive de forma diferente, tratamos de ser empáticos buscamos una empatía.

E: ¿qué significa para usted tener sensibilidad? ¿cuál es la diferencia entre sensibilidad y empatía?

P5: empatía es tratar de entender esa parte y la sensibilización es saber que estas tratando con una persona que fue vulnerada

E: ¿qué retos ha identificado en la atención operativa al brindar la atención a las usuarias?

P5: todavía se da mucho el tema del machismo, hacia las víctimas, de su pareja a las víctimas, peleamos contra muchos años de todo eso, entonces las víctimas, pues hasta nos dicen, pues es la cruz que me tocó, yo lo escogí, o sea peleamos contra todo eso. Ya con la sensibilización, ya con la interacción que tenemos con ellas, es como se les explica, pues usted no tiene por qué estar aguantando usted no tiene por qué seguir con esto, hay otras formas, porque también las canalizamos a diferentes instancias también por ejemplo el consejo estatal de la mujer. También canalizamos y ahí es donde decimos, no pues aquí tiene asesoría jurídica, no sé también si quiere checar lo de vivienda también se le puede dar. También tienen área de trabajo, perdón bolsa de trabajo y pues se buscan dar opciones, a manera de que ellas pues salgan de ese círculo de violencia en el que están.

E: ¿qué cree que hace falta para fortalecer en la institución, o en este caso con sus elementos para mejorar este primer contacto con las víctimas?

P5: El personal capacitado y que les guste

E: ¿capacitado en qué áreas?

P5: pues en sensibilización

E: Usted me comentaba que ya había muchos cursos en sensibilización ¿qué le faltan a estos cursos/capacitaciones? ¿en dónde fallan?

P5: no sé qué tenga que ser yo muchas veces lo englobo a que es un personal joven y no le dan la seriedad que sé que se requiere a mi punto de vista.

E: ¿Considera que influye la edad en ellos?

P5: Todo también la educación que tengan, los que no tienen alguna formación, como que son más propensos a revictimizar a las usuarias y las personas que tienen una licenciatura, por lo general, como que son más profesionales en ese aspecto

E: si usted pudiera poner las bases para que alguien se integrara a género ¿que pondría como requisito?

P5: pondría muchas, quizás hasta una carta de su pareja o sus papás para ver como son, todo viene de casa, si eres una persona agresiva obviamente vas a venir aquí a ejercer violencia

E: ¿ha tenido algún elemento que haya pasado por algún proceso de violencia siendo agresor?

P5: Si, por lo mismo del área, se le cambia del área y pues, se hace todo el proceso. Y aparte es removido de género, por así decirlo. De hecho, ahí hay compañeros que hasta han dado de baja por no solamente los cambian, sino que también los dan de baja.

E: le gustaría adicionar algo conozcamos.....

P5: Pues a mi me encanta, es un área noble, a diferencia de las otras áreas nosotros tratamos con víctimas, tratamos con niños, con adultos mayores y es un área en la que quizá no tienes una compensación como tal, pero esa satisfacción de ayudar a las usuarias, creo que te llena y a mí me gusta mucho esa parte, e inclusive he encontrado personas en la calle y es de que oficial como está, esté subdirector cómo está, el comandante cómo está o sea es padre que te lo recalque, ah porque también llevamos medidas de protección. Entonces esas medidas de protección pueden ser por 30, 60, 90 días. Durante ese tiempo, se da seguridad a las usuarias entonces, funcionan se les da el número de emergencia de nosotros. En este caso de los JT. Los JT son la primera el primer filtro por así decirlo si hay algún incidente otra vez porque es una medida de protección. De que el agresor volvió a reincidir y estaba en el domicilio, nos marcan y es como llegamos nosotros, si no hay un incidente como tal se hacen los recorridos periódicamente. Y es como tenemos a veces como que más afinidad con llegamos a conocerlas bastante a las usuarias a sus familias a sus hijos, o sea, nosotros damos un seguimiento, de hecho no todo termina. Se hacen en las dos partes, tanto atendemos a la víctima, como a checamos lo del agresor. Mi fuerte, como tal como le comentaba, son los agresores, porque a mí me gusta desde que los prendemos como puesta disposición y me gusta después meter la orden de aprehensión, eso es como que mi fuerte, pero en cuanto a las usuarias se les da un seguimiento en cuanto a sus medidas de protección y una vez hasta terminadas sus medidas de protección, si quieren aventarse hasta cinco años con ellas son las son renovadores el tiempo que quieran y es lo que también se explica a las usuarias de que pueden ellas estar renovándolas. Muchas veces ya no las renuevan, pero como que quedan ellas como que me puede proporcionar su contacto, si tengo algún incidente o si tengo. Alguna duda, si es un problema, entonces pasamos nuestros números de contacto y vía WhatsApp, estamos como que monitoreando que también se encuentren bien

E: ¿entonces ustedes manejan una normativa muy exacta, en cuestión de leyes, al realizar detenciones, y atención a víctimas?

P5: umm el articulo como tal no, pero por ejemplo en la CEDAW vienen la mayoría, no recurso como tal algunas, pero ando cargando a mis abogados, si tengo personal que es abogado y ya

E: ¿todas las cédulas llevan abogados?

P5: No tenemos tantos con licenciatura, pero se procura que las que van a tener algún tema en específico, si si cuente con un psicólogo, cuente con un abogado o algo

E: ¿Tiene más o menos ahorita un aproximado de cuántos abogados o psicólogos van por cédula?

P5: Es aleatorio, depende de los servicios, tenemos bastantes servicios

Bueno le agradezco mucho su tiempo y por el momento, seria todo.