



Estudio sobre las dinámicas de la violencia comunitaria por razones de género en el Área Metropolitana de Guadalajara

Elaborado por:



DEMOSKÓPICA MÉXICO
INVESTIGACIÓN ESTRATÉGICA SOCIAL, POLÍTICA Y DE MERCADO

ÍNDICE

Glosario	3
Lista de acrónimos	11
I. Presentación.....	13
II. Contexto de la violencia comunitaria.....	15
III. Discusiones teóricas-conceptuales en torno a la violencia comunitaria	18
Violencia comunitaria contra las mujeres	18
Herramientas analíticas de la perspectiva de paz	24
IV. Abordaje metodológico a través de estudios de caso	36
Objetivos	36
Alineación.....	37
Alcance del estudio	38
Sistematización de los casos de estudio	40
V. Miradas sobre la violencia comunitaria	42
• Entorno institucional a nivel estatal	43
• Entorno institucional a nivel municipal.....	57
• Sociedad civil.....	65
• Albergues	78
VI. Presentación de casos.....	87
<i>Caso 1. La ausencia de otro hombre</i>	<i>87</i>
<i>Caso 2. El ruido</i>	<i>98</i>
<i>Caso 3. Liderazgo femenino en la administración de un edificio</i>	<i>107</i>
<i>Caso 4. Intrigas y acoso en el albergue.....</i>	<i>118</i>
<i>Caso 5. Hábitos y costumbres entre habitantes del albergue</i>	<i>125</i>
VII. Análisis de hallazgos.....	135
VIII. Conclusiones.....	146
IX. Recomendaciones	151
Bibliografía	157
<i>Anexo 1. Registro de investigación de campo</i>	<i>159</i>
<i>Anexo 2. Evidencia fotográfica de visitas a los albergues</i>	<i>162</i>

Glosario

A

Acoso sexual: Es una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos (Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, 2007).

Atención: Conjunto de estrategias para que los tres órdenes de gobierno brinden acceso a la justicia restaurativa a víctimas y establezcan acciones y medidas reeducativas a las personas agresoras, con la debida diligencia y perspectiva de género (Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, 2008).

D

Daño: Muerte o lesiones corporales, daños o perjuicios morales y materiales, salvo a los bienes de propiedad de la persona responsable de los daños; pérdidas de ingresos directamente derivadas de un interés económico; pérdidas de ingresos directamente derivadas del uso del medio ambiente incurridas como resultado de un deterioro significativo del medio ambiente, teniendo en cuenta los ahorros y los costos; costo de las medidas de restablecimiento, limitado al costo de las medidas efectivamente adoptadas o que vayan a adoptarse; y costo de las medidas preventivas, incluidas cualesquiera pérdidas o daños causados por esas medidas, en la medida en que los daños deriven o resulten (Ley General de Víctimas, 2013).

Delito: Acto u omisión que sancionan las leyes penales (Ley General de Víctimas, 2013, última reforma 28-04-2022).

Derechos humanos de las mujeres: Refiere a los derechos que son parte inalienable, integrante e indivisible de los derechos humanos universales contenidos en la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), la Convención sobre los Derechos de la Niñez, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belem do Pará) y demás instrumentos internacionales en la materia; (Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, 2007, última reforma 29-04-2022).

Desarrollo sostenible con perspectiva de género e igualdad: Es un enfoque que orienta las políticas públicas de carácter político, social, económico y cultural para permitir el pleno goce

de los derechos humanos de las mujeres, tomando en cuenta su diversidad sexual, étnica, racial y generacional (Reglamento Interno de la Secretaría de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres del Estado de Jalisco, 2019, última reforma 04-08-2020).

Discriminación contra las mujeres: Toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar, anular o limitar el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos de las mujeres, 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 (Reglamento Interno de la Secretaría de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres del Estado de Jalisco, 2019, última reforma 04-08-2020).

Discriminación múltiple: Es resultado de la interseccionalidad de condiciones de vulnerabilidad que afecta a niñas, niños y adolescentes, por medio de actos de discriminación por más de una razón o motivo en el respeto, protección, promoción y ejercicio de sus derechos y libertades fundamentales (Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en el Estado de Jalisco, 2015, última reforma 07-04-2022).

E

Empoderamiento de las mujeres: Es un proceso por medio del cual las mujeres transitan de cualquier situación de opresión, desigualdad, discriminación, explotación o exclusión a un estado de conciencia, inclusión, autodeterminación y autonomía, y que se manifiesta en el ejercicio del poder democrático que emana del goce pleno de sus derechos y libertades (Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, 2007, última reforma 29-04-2022).

Enfoque diferencial: Tiene como objetivo visibilizar las diferentes situaciones de vulnerabilidad de las mujeres, las adolescentes y las niñas, ya sea por género, edad, etnia o discapacidad; así como las vulneraciones específicas a sus derechos humanos en tanto pertenecientes a grupos sociales o culturales específicos. Lo anterior con el objetivo de diseñar y ejecutar medidas afirmativas para la garantía del goce efectivo de los derechos de las mujeres, las adolescentes y las niñas (Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, 2007, última reforma 29-04-2022).

Equidad de género: Derecho a la igualdad de trato y oportunidades, es decir, dar a cada uno lo que le pertenece, reconociendo las condiciones o características específicas de cada persona o grupo humano, como lo son sexo, género, clase, religión, etnia y edad (Reglamento

de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, 2008, última reforma 12-06-2018).

Erradicación: Conjunto de estrategias para que los tres órdenes de gobierno se coordinen de manera efectiva en la ejecución de los Ejes de Acción establecidos en las fracciones anteriores y en mecanismos de no repetición, abatimiento a la impunidad y remoción de los obstáculos que por acción u omisión del Estado genera violencia contra las Mujeres, a fin de erradicar las prácticas, conductas, normas, costumbres sociales y culturales que menoscaben o anulen los derechos humanos de las mujeres (Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, 2008).

Estereotipos de género: Son las concepciones y modelos sobre cómo son y cómo deben comportarse hombres y mujeres, implicando relaciones desiguales y desventajas que restringen oportunidades por el hecho de ser hombre o mujer (Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Jalisco, 2008, última reforma 25-08-2022).

G

Género: Es la construcción social y cultural de las diferencias sexuales que asigna valores, atributos, roles y representaciones a mujeres y hombres en una sociedad y época específica, y que implica un principio de organización que afecta y determina todo el conjunto de las relaciones sociales de poder (Reglamento Interno de la Secretaría de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres del Estado de Jalisco, 2019, última reforma 04-08-2020).

I

Igualdad de género: Es un principio jurídico universal que refiere a la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y los hombres, sin significar que sean iguales, sino que sus derechos, responsabilidades y oportunidades no dependen de si nacieron con determinado sexo, lo cual implica que sus intereses, necesidades y prioridades se toman en cuenta, reconociendo la diversidad de los diferentes grupos de mujeres y hombres (Reglamento Interno de la Secretaría de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres del Estado de Jalisco, 2019, última reforma 04-08-2020).

Igualdad sustantiva: Es el acceso al mismo trato y oportunidades, para el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y las libertades fundamentales, lo cual exige una estrategia eficaz encaminada a corregir la representación insuficiente de las mujeres y una redistribución de los recursos y el poder entre el hombre y la mujer, por lo que la igualdad de resultados es la culminación lógica de la igualdad sustantiva (Reglamento Interno de la

Secretaría de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres del Estado de Jalisco, 2019, última reforma 04-08-2020).

Interculturalidad: Es una perspectiva que se fundamenta en el reconocimiento de la diversidad y las diferencias culturales, con metas a la inclusión, que no solo implica preservar y fortalecer las culturas originarias, sino que también permite crear una ciudadanía que valore y reconozca la diversidad (Reglamento Interno de la Secretaría de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres del Estado de Jalisco, 2019, última reforma 04-08-2020).

Interseccionalidad: Es una herramienta analítica y metodológica para estudiar, entender y responder a las maneras en que el género se cruza con otras identidades y cómo estos cruces contribuyen a experiencias únicas de desigualdad y discriminación que, por tanto, constituye una metodología indispensable para el trabajo en los campos de las políticas de desarrollo y los derechos humanos (Reglamento Interno de la Secretaría de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres del Estado de Jalisco, 2019, última reforma 04-08-2020).

Intersectorialidad: En el ámbito de las políticas públicas, implica procesos mediante los cuales se aplican recursos de distintos ámbitos a un mismo objetivo y que trascienden las fronteras organizacionales sectorizadas, profesionales, públicas, sociales y privadas (Reglamento Interno de la Secretaría de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres del Estado de Jalisco, 2019, última reforma 04-08-2020).

Institucionalización de la perspectiva de género: Se refiere al proceso sistemático de integración de la perspectiva de género en las rutinas del quehacer de la administración pública estatal, dando por resultado la generación de prácticas y reglas sancionadas y mantenidas por la voluntad general de la sociedad y que permanecen a lo largo del tiempo (Reglamento Interno de la Secretaría de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres del Estado de Jalisco, 2019, última reforma 04-08-2020).

M

Medida de protección: Son medidas precautorias que tienen por objetivo, la adopción de acciones urgentes de seguridad a favor de la víctima para garantizar tanto su seguridad como de las víctimas indirectas. Su finalidad es que la víctima que accede a este recurso recupere la sensación de seguridad frente a posibles amenazas o represalias posteriores del agresor. El Ministerio Público, bajo su más estricta responsabilidad, ordenará fundada y motivadamente la aplicación de las medidas de protección idóneas cuando estime que el imputado representa un riesgo inminente en contra de la seguridad de la víctima u ofendido. (Código Nacional de Procedimientos Penales, última reforma 25-04-2023).

Misoginia: Son conductas de odio hacia las mujeres, las adolescentes y las niñas y se manifiestan en actos violentos y crueles contra ellas por el hecho de serlo (Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, 2007, última reforma 29-04-2022).

Modalidades de violencia: Las formas, manifestaciones o los ámbitos de ocurrencia en que se presenta la violencia contra las mujeres (Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, 2007, última reforma 29-04-2022).

Modelo: Conjunto de medidas y acciones para proteger a las víctimas de violencia familiar, como parte de la obligación del Estado, de garantizar a las mujeres su seguridad y el ejercicio pleno de sus derechos humanos (Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, 2007).

N

Niñas, niños y adolescentes: Son niñas y niños los menores de doce años, y adolescentes las personas de entre doce años cumplidos y menos de dieciocho años. Para efectos de los tratados internacionales y la mayoría de edad, son niños los menores de dieciocho años (Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, 2014, última reforma 28-04-2022).

O

Órdenes de protección: Son actos de urgente aplicación en función del interés superior de la víctima, son fundamentalmente precautorias y cautelares, deberán otorgarse de oficio o a petición de parte, por las autoridades administrativas, el Ministerio Público o por los órganos jurisdiccionales competentes, en el momento en que tengan conocimiento del hecho de violencia presuntamente constitutivo de un delito o infracción, que ponga en riesgo la integridad, la libertad o la vida de las mujeres o niñas, evitando en todo momento que la persona agresora, directamente o a través de algún tercero, tenga contacto de cualquier tipo o medio con la víctima (Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, 2007, última reforma 29-04-2022).

P

Persona agresora: Quien ejerce cualquier tipo de violencia contra las mujeres (Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Jalisco, 2008, última reforma 25-08-2022).

Perspectiva de género: Es una visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres. Se propone eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la

injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género. Promueve la igualdad entre los géneros a través de la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, la igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones (Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, 2007, última reforma 29-04-2022).

Prevención: Conjunto de estrategias para que los tres órdenes de gobierno con la participación social generen condiciones idóneas a efecto de erradicar la violencia y cualquier forma de discriminación hacia la mujer, en los ámbitos público y privado, y modifiquen los patrones de comportamientos sociales y culturales basados en estereotipos de hombres y mujeres (Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, 2008).

Protocolo de actuación: Conjunto de reglas y procedimientos que rigen el actuar de las autoridades y de profesionales en la atención de víctimas de violencia contra las mujeres, niñas y de género que sirven como herramienta de apoyo que dé una base y guía para manejar de forma adecuada casos que se presenten (Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Jalisco, 2008, última reforma 25-08-2022).

S

Sanción: Conjunto de estrategias para que los mecanismos judiciales y administrativos de los tres órdenes de gobierno establezcan las consecuencias jurídicas para el agresor de la violencia contra las mujeres y asegure a las víctimas y ofendidos el acceso efectivo a la reparación del daño, entendiendo esta en un sentido restitutivo y transformador, que comprenda la indemnización, rehabilitación, satisfacción y garantías de no repetición (Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, 2008).

T

Transversalización de la perspectiva de género: Es la integración amplia y completa de la igualdad de género, como referencia obligada en el conjunto del proceso de las políticas públicas en todas sus fases, lo que implica que todas las políticas e instituciones públicas y privadas asuman la igualdad de género y los derechos humanos de las mujeres como una de las dimensiones que necesariamente deben ser consideradas en todo el ciclo de las políticas públicas, cualquiera que sea su especialidad sectorial, ya que las decisiones públicas no son neutras al género y la discriminación de género está presente en todos los aspectos de la vida colectiva (Reglamento Interno de la Secretaría de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres del Estado de Jalisco, 2019, última reforma 04-08-2020).

Trata de personas: Es una grave violación a los derechos humanos que impacta directamente en la dignidad, integridad y bienestar de las mujeres, hombres, niñas, niños y adolescentes que son víctimas de ese delito (Reglamento Interno de la Secretaría de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres del Estado de Jalisco, 2019, última reforma 04-08-2020).

V

Víctima: La mujer de cualquier edad a quien se le inflige cualquier tipo de violencia (Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, 2007, última reforma 29-04-2022).

Víctima directa: Aquellas personas físicas que hayan sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional, o en general cualquiera puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como consecuencia de la comisión de un delito o violaciones a sus derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los Tratados Internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte (Ley General de Víctimas, 2013, última reforma 28-04-2022).

Víctima indirecta: Los familiares o aquellas personas físicas a cargo de la víctima directa que tengan una relación inmediata con ella (Ley General de Víctimas, 2013, última reforma 28-04-2022).

Víctima potencial: Las personas físicas cuya integridad física o derechos peligren por prestar asistencia a la víctima ya sea por impedir o detener la violación de derechos o la comisión de un delito (Ley General de Víctimas, 2013, última reforma 28-04-2022).

Violación de derechos humanos: Todo acto u omisión que afecte los derechos humanos reconocidos en la Constitución o en los tratados internacionales, cuando el agente sea servidor público en el ejercicio de sus funciones o atribuciones o un particular que ejerza funciones públicas. También se considera violación de derechos humanos cuando la acción u omisión referida sea realizada por un particular instigado o autorizado, explícita o implícitamente por un servidor público, o cuando actúe con aquiescencia o colaboración de un servidor público (Ley General de Víctimas, 2013, última reforma 28-04-2022).

Violencia contra las mujeres: Cualquier acción u omisión, basada en su género, que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público (Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, 2007, última reforma 29-04-2022).

Violencia en la comunidad: Son los actos individuales o colectivos que transgreden derechos fundamentales de las mujeres y propician su denigración, discriminación, marginación o

exclusión en el ámbito público (Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, 2007, última reforma 29-04-2022).

Violencia económica: Es toda acción u omisión del agresor que afecta la supervivencia económica de la víctima. Se manifiesta a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de sus percepciones económicas, así como la percepción de un salario menor por igual trabajo, dentro de un mismo centro laboral (Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, 2007, última reforma 29-04-2022).

Violencia familiar: Es el acto abusivo de poder u omisión intencional, dirigido a dominar, someter, controlar, o agredir de manera física, verbal, psicológica, patrimonial, económica y sexual a las mujeres, dentro o fuera del domicilio familiar, cuyo agresor tenga o haya tenido relación de parentesco por consanguinidad o afinidad, de matrimonio, concubinato o mantengan o hayan mantenido una relación de hecho (Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, 2007, última reforma 29-04-2022).

Violencia feminicida: Es la forma extrema de violencia de género contra las mujeres, las adolescentes y las niñas, producto de la violación de sus derechos humanos y del ejercicio abusivo del poder, tanto en los ámbitos público y privado, que puede conllevar impunidad social y del Estado. Se manifiesta a través de conductas de odio y discriminación que ponen en riesgo sus vidas o culminan en muertes violentas como el feminicidio, el suicidio y el homicidio, u otras formas de muertes evitables y en conductas que afectan gravemente la integridad, la seguridad, la libertad personal y el libre desarrollo de las mujeres, las adolescentes y las niñas (Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, 2007, última reforma 29-04-2022).

Violencia física: Es cualquier acto que inflige daño no accidental, usando la fuerza física o algún tipo de arma u objeto que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas, o ambas (Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, 2007, última reforma 29-04-2022).

Violencia psicológica: Es cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica, que puede consistir en: negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales conllevan a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación de su autoestima e incluso al suicidio (Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, 2007, última reforma 29-04-2022).

Lista de acrónimos

AMG	Área Metropolitana de Guadalajara
CECOVIM	Centro Especializado para la Erradicación de Conductas Violentas para las Mujeres
CIJ	Centros de Integración Juvenil
CJM	Centro de Justicia para las Mujeres
CNPR	Confederación Nacional de Propietarios Rurales
CORDUPAZ	Programa Desarrollo y Paz de Córdoba y Urabá
CREA	Centro de Reunión y Atención para las Mujeres
DEAViM	División Especializada en la Atención a la Violencia contra las Mujeres en razón de Género de la Policía de Guadalajara.
DIF	Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia
EPI	Educando para la igualdad
IJA	Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco
LAMVLV	Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Jalisco
LGAMVLV	Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
MASC	Métodos Alternativos de Solución de Conflictos
MNPJC	Modelo Nacional de Policía y Justicia Cívica
OSC	Organizaciones de la Sociedad Civil
POP	Policía Orientada a la Solución de Problemas
PPNA	Procuraduría de Defensa de Niños y Niñas y Adolescentes,
PROSOC	Procuraduría Social del Estado de Jalisco
SPPC	Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana

**Estudio sobre las dinámicas de la violencia comunitaria por razones de género
en el Área Metropolitana de Guadalajara**

SISEMH	Secretaría de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres del Estado de Jalisco
SIAMUVIV	Sistema Unificado de Atención Integral a Mujeres, Adolescentes y Niñas Víctimas de Violencia por Razón de Género
UAPRV	Unidad de Atención, Prevención y Rehabilitación de la Violencia de la Secretaría de Salud Jalisco
UMEA	Unidad Metropolitana de Atención Integral a Mujeres y Niñas
UREA	Unidad Regionales de Atención Integral a Mujeres y Niñas
USAID	Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional
UVSSA	Unidad de Vinculación y Seguimiento a Sanciones Administrativas
YTT	Youth Targeting Tool

I. Presentación

Los casos de estudio que se presentan en este informe de resultados corresponden a las historias de violencia comunitaria de cinco mujeres que habitan en los municipios de Zapopan, Ameca y El Grullo, quienes han experimentado acoso, violencia psicológica y hasta física por parte de personas vecinas. Fueron ellas, quienes, al momento de percibir un aumento del riesgo, decidieron hacer una denuncia, por lo que cuentan con órdenes de protección, sin que esto haya significado para ellas que los conflictos latentes y riesgos asociados hayan logrado ser desactivados.

Si bien, inicialmente, los casos de análisis habían considerado centrar la mirada en las dinámicas de violencia comunitaria en entornos urbanos como el Área Metropolitana de Guadalajara, durante la revisión de casos reportados a la Secretaría de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres (SISEMH) del gobierno del estado de Jalisco durante el periodo previo al inicio del estudio, se determinó importante comparar también otros contextos territoriales al interior del estado de Jalisco que pudieran arrojar luz sobre los factores que atraviesan las distintas dinámicas de este tipo de violencia.

El acercamiento a estos casos tuvo un abordaje metodológico socioantropológico a través de técnicas cualitativas como entrevistas individuales y grupales, así como grupos focales que tuvieron el propósito de contextualizar y profundizar en las experiencias de las mujeres que vivieron situaciones de violencia comunitaria, otras personas cercanas a los conflictos analizados, personas funcionarias públicas de instituciones públicas y representantes de organismos de la sociedad civil que atienden la violencia comunitaria ejercida contra mujeres.

Es necesario señalar que, dentro de la metodología contemplada, se había considerado central incluir a las personas generadoras de violencia comunitaria de los casos revisados para lograr una mayor comprensión de las dinámicas que la envuelven, sin embargo, no fue posible debido a la falta de acceso a sus datos de contacto y la preocupación de colocar en una posición de mayor riesgo a las mujeres que fueron violentadas al enterar a las personas agresoras sobre el proceso de la investigación, toda vez que son vecinas y las tensiones del conflicto se mantienen activas en todos los casos,

Esto es una limitación del estudio que se debe advertir para que pueda solventarse en futuros estudios, lo que requerirá de estrategias que permitan un acercamiento a las personas generadoras de violencia comunitaria sin poner en riesgo a las mujeres y que su inclusión evite el oscurecimiento de esta dimensión que requiere un reconocimiento de su papel esencial en la comprensión de los factores que explican la violencia comunitaria.

La estructura del informe se divide en nueve capítulos que en sus primeros apartados ofrecen una introducción a partir del contexto de la violencia comunitaria con datos estadísticos provenientes del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) a nivel nacional y en el caso de Jalisco con una muestra estadísticamente representativa de la ciudad de Guadalajara que permiten observar la alta prevalencia del problema, y posteriormente, se discuten formas de definir a la violencia comunitaria desde distintas perspectivas teóricas que apuntan la insuficiencia explicativa existente en la definición que proveen los marcos normativos existentes,

Antes de comenzar con el análisis de los casos, el capítulo cuarto describe con detalle el abordaje metodológico, los objetivos del estudio, su alcance y la forma en que fueron sistematizados los casos para presentar cada uno de ellos en cuanto a datos generales, narración de sucesos, atención del caso, elementos contextuales, posiciones, intereses y necesidades observadas frente a los conflictos y las fases del proceso conflictivo. El capítulo quinto se adentra principalmente en las diferentes miradas institucionales y de forma más puntual en el de una organización de la sociedad civil que participa en la atención de casos de violencia comunitaria.

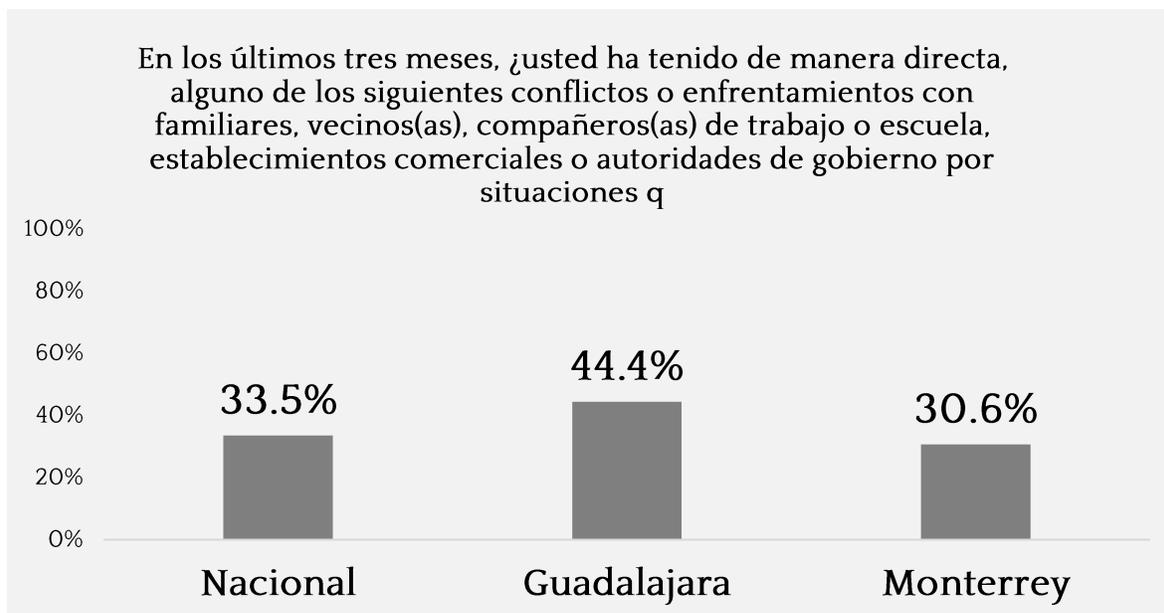
El capítulo sexto desentraña factores que interactuaron en la generación de la violencia comunitaria contra las mujeres en cada caso, mientras que en el capítulo séptimo se hace una lectura del conjunto de los casos para responder a cada uno de los objetivos específicos del estudio y llegar en el capítulo octavo a la formulación detallada de conclusiones que dan lugar al capítulo noveno, en donde se formulan recomendaciones en torno a la institucionalidad pública para la atención y prevención de la violencia comunitaria que incluyen sugerencias para la construcción de un instrumento de valoración de riesgos específico para violencia comunitaria.

II. Contexto de la violencia comunitaria

La Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (ENSU) que realiza el Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI) de manera trimestral en zonas urbanas, ofrece información que permite una aproximación para conocer la magnitud de la incidencia de la violencia comunitaria a nivel nacional en México, así como en principales ciudades del país, la cual forma parte del Subsistema Nacional de Información de Gobierno, Seguridad Pública e Impartición de Justicia.

En el segundo trimestre de 2023, esta encuesta arrojó datos sobre el porcentaje de población que declaró haber tenido la experiencia de conflictos o enfrentamientos durante los últimos tres meses con familiares, personas vecinas, compañeras de trabajo o escuela, establecimientos comerciales o autoridades de gobierno por situaciones que consideran que la afecta, en donde a nivel nacional el porcentaje fue de 33.5%, 44.4% en la ciudad de Guadalajara y el 30.6% en la ciudad de Monterrey como se puede apreciar en el siguiente gráfico.

Gráfica 1. Porcentaje sobre la prevalencia de conflictos o enfrentamientos declarados por la población a nivel nacional y las ciudades de Guadalajara y Monterrey.



Fuente: Datos del segundo trimestre de 2023 provenientes de la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (ENSU).

Estudio sobre las dinámicas de la violencia comunitaria por razones de género en el Área Metropolitana de Guadalajara

Los porcentajes muestran que a nivel nacional casi una tercera parte de la población nacional y en Monterrey han tenido algún tipo de conflicto o enfrentamiento, mientras en Guadalajara el porcentaje es aún mayor y llega a casi la mitad de la población. Es importante señalar que estos conflictos o enfrentamientos fueron mayoritariamente con personas vecinas en primer lugar y con personas desconocidas en segundo lugar. Esto resulta relevante porque en el caso de personas vecinas hay un contacto continuo e inevitable dentro de los contextos comunitarios en donde se reside y que deja el riesgo latente de una tensión que puede ir en aumento e incrementar las manifestaciones de violencia.

Tabla 1. Tipos de actor con los que se tuvo conflicto directo según porcentaje de la población de 18 años y más que reside en ciudades de interés y ha tenido algún conflicto.

Tipo de actor	Nacional	Guadalajara	Monterrey
Vecinos	73.8%	76.0%	63.2%
Desconocidos en la calle	33.8%	39.1%	39.3%
Autoridades	14.9%	16.8%	
Familiares	8.8%		
Establecimientos	4.3%		
Compañeros de trabajo o escuela	3.6%		

Fuente: Datos del segundo trimestre de 2023 provenientes de la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (ENSU).

Otro aspecto que se considera valioso destacar son los motivos más frecuentes de los conflictos y que también fueron identificados en el presente estudio. Como se puede apreciar en la siguiente tabla, son problemas ocasionados por ruido que supera los decibeles máximos permitidos, basura tirada o quemada por vecinos, estacionamiento y asuntos relacionados con animales domésticos, los cuales se mantienen a lo largo del tiempo como asuntos que alteran la convivencia social y no encuentran medios de resolución pacífica.

**Estudio sobre las dinámicas de la violencia comunitaria por razones de género
en el Área Metropolitana de Guadalajara**

Tabla 2. Motivos que generan conflictos o enfrentamientos según porcentaje de la población de 18 años y más a nivel nacional que reside en ciudades de interés, junio 2022 - junio 2023.

A NIVEL NACIONAL	Junio 2022	Septiembre 2022	Diciembre 2022	Marzo 2023	Junio 2023
Ruido	15.7%	14.5%	15.7%	11.9%	13.0%
Basura tirada o quemada por vecinos	13.5%	12.4%	13.6%	10.7%	12.1%
Problemas de estacionamiento	12.8%	11.9%	12.8%	10.8%	11.8%
Problemas relacionados con animales domésticos	11.2%	9.6%	11.6%	7.9%	9.8%
Chismes o malos entendidos	7.6%	6.3%	7.2%	5.9%	7.0%
Conflictos en el transporte público o privado	7.3%	6.1%	7.2%	5.6%	6.6%
Conflictos con los hijos(as) de los vecinos	5.9%	5.0%	5.5%	4.2%	4.9%
Incumplimiento en cuotas vecinales	3.1%	2.1%	2.3%	1.8%	2.4%

Fuente: Datos del segundo trimestre de 2023 provenientes de la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (ENSU).

En la ciudad de Guadalajara, los motivos más mencionados fueron problemas de estacionamiento (23.1%), problemas relacionados con animales domésticos (15.6%) y chismes o malos entendidos (11.7%), De tal manera que el orden de los motivos de conflicto claramente se ven influidos por los contextos locales que resultan analíticamente primordiales para comprender las dinámicas de la violencia comunitaria y establecer las prioridades de intervención para su prevención y atención.

III. Discusiones teóricas-conceptuales en torno a la violencia comunitaria

Violencia comunitaria contra las mujeres

El entorno comunitario se refiere al espacio social que, de manera física y simbólica, reúne las interacciones de las personas que habitan y transitan en un territorio determinado. Dichas interacciones se encuentran atravesadas por innumerables intereses y necesidades, tan diversos entre sí como las personas que participan en ellas. El encuentro de esta diversidad hace del entorno comunitario un espacio altamente complejo y conflictivo.

Si bien es cierto que la conflictividad es un rasgo inherente a las relaciones sociales que no presupone la existencia de la violencia, si demanda la presencia de las condiciones, actitudes y valores necesarios para que los conflictos que emanan de las interacciones humanas se gestionen de manera pacífica.

Las leyes federal y estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia definen la violencia en la comunidad como "... los actos individuales o colectivos que transgredan derechos fundamentales de las mujeres en el ámbito social y propician su denigración, discriminación, marginación o exclusión". Si bien, dicha definición contribuye a acotar el ámbito y los efectos de los actos tipificados como violencia en la comunidad, la distinción de las causas y las formas que constituyen dichos actos requiere de una mayor profundización en el concepto para mejorar su instrumentación en el diseño de políticas públicas para la prevención y atención de la violencia contra las mujeres en el entorno comunitario.

En este sentido, la violencia comunitaria es una categoría compleja con múltiples causas y manifestaciones que presenta importantes retos conceptuales, sociales y normativos. Si bien es un término que puede tener distintas acepciones, sus definiciones generalmente coinciden en que suele presentarse en el espacio público; puede ejercerse por parte de personas o grupos; desarticula el tejido social; atenta contra la confianza, la seguridad, la autonomía y el desarrollo de las personas y; se hace visible en distintas formas de violencia (física, sexual, psicológica, patrimonial,

entre otras). Al respecto de esta categoría de violencia, el ex funcionario y especialista en prevención del delito Thomas Abt expone lo siguiente.

“Ocurre principalmente en entornos públicos. Es interpersonal, es decir, sucede entre individuos y pequeños grupos que pueden o no conocerse entre sí. En el mejor de los casos, es poco planeada; y generalmente es de una naturaleza impulsiva [...], el impacto de la violencia comunitaria es severo y, a menudo, resulta en la muerte o en lesiones incapacitantes. Sus perpetradores y víctimas son por lo regular, pero no exclusivamente, hombres jóvenes provenientes de contextos y comunidades desfavorecidos. La violencia comunitaria... involucra tanto a las áreas de salud y de seguridad pública, así como respuestas multisectoriales y multidisciplinarias” (Abt en Abt et al., 2018, p. 14).

El mismo autor realizó una meta-revisión en la que analizó y sintetizó 1,435 estudios acerca de intervenciones destinadas a prevenir la violencia comunitaria y a partir de sus hallazgos propuso tres principios clave para abordar el fenómeno desde el ámbito público (Abt y Winship, 2016):

- El principio de proactividad y rehabilitación: Consiste en trascender la atención reactiva de la violencia para generar una visión preventiva de la misma basada en la comprensión de las causas subyacentes. Asimismo, propone la integración de una política de rehabilitación de lugares y personas generadoras de violencia como una ruta que ha demostrado efectividad en la reducción de la violencia comunitaria.
- El principio de concentración: Consiste en identificar los lugares, personas y comportamientos más propensos a la generación de la violencia y enfocar los esfuerzos de prevención en su atención y rehabilitación.
- El principio de coordinación: Es fundamental para lograr el principio de concentración y consiste en la coordinación interinstitucional e intersectorial para generar intervenciones focalizadas a los lugares, personas y comportamientos de más alto riesgo. Dejando de lado la lógica de atención dispersa que busca abarcar tantas causas como sea posible de manera descoordinada.

Ahora que se han sentado algunas de las bases conceptuales de la violencia comunitaria, se vuelve necesario profundizar en la manera en que dicha categoría de violencia afecta a las mujeres. Si bien es cierto que la única definición referente a la violencia comunitaria en la normativa mexicana es la relativa a la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV); sus causas y sus imbricaciones permanecen en un espectro poco explorado para la política pública.

En ese sentido, es pertinente partir de un enfoque de derechos humanos para identificar sus efectos más prominentes y los campos de acción en clave de garantías por parte del Estado. Si bien, es cierto que el trabajo para erradicar la violencia comunitaria a menudo se fundamenta a partir del derecho a la seguridad y el derecho a vivir una vida libre de violencia, existen otros derechos humanos que cobran especial relevancia para la comprensión y la atención de dicho fenómeno.

En este sentido, vale la pena reflexionar en torno a dos derechos fundamentales que han sido poco referidos y aportan una mayor claridad para entender y atender los factores contextuales que generan la violencia en la comunidad: El Derecho a la Paz y el Derecho a la Ciudad. Si bien ambos se encuentran estrechamente relacionados, cada uno cuenta con una utilidad analítica e interpretativa específica en esta materia.

De acuerdo con lo declarado en la resolución 32/28 de la Asamblea General de las Naciones Unidas, Derecho Humano a la Paz implica, entre otras cosas, el reconocimiento de las causas estructurales y culturales de la paz y la violencia, así como del derecho de toda persona a vivir libre de miedo y de contar con instituciones nacionales e internacionales que promuevan la educación para la paz en donde los conflictos se solucionen de manera pacífica. En este sentido, las manifestaciones de violencia comunitaria que se derivan de la conflictividad vecinal -como son los 5 casos revisados en la presente investigación- demanda el abordaje de los conflictos como un problema público desde la amplitud interpretativa que ofrece la declaración del derecho en mención.

Las obligaciones del Estado de garantizar, promover y proteger el derecho a la paz de todas las personas no se limita en lo absoluto a un enfoque de seguridad pública, sino que profundiza en los orígenes de los comportamientos y actitudes que afectan al

tejido social desde un enfoque de cultura de paz y de paz positiva; es decir, desde el abordaje de las actitudes y los valores que fomentan dichos comportamientos y, desde las condiciones contextuales y normativas que no logran evitar que sucedan, respectivamente.

En este sentido, un abordaje desde este enfoque tenderá a construir la paz mediante estrategias de gobernanza, participación, seguridad ciudadana, seguridad humana, cultura cívica y rehabilitación de espacios públicos y personas infractoras como un complemento indispensable para las estrategias existentes en materia de seguridad pública. De esta manera, los recursos de justicia cívica, justicia alternativa, reinserción social, proximidad ciudadana y prevención social de la violencia, entre otros, se vuelven neurales para trascender el enfoque reactivo y punitivo que se ha dado tradicionalmente a las agresiones que se desarrollan en el entorno comunitario.

Por su parte, el Derecho Humano a la Ciudad, alude directamente a las manifestaciones de la violencia comunitaria que personas desconocidas ejercen contra las mujeres en el espacio público, pues se relaciona directamente con las cuestiones contextuales que dan oportunidad a la configuración de estas formas de violencia.

En relación al derecho a la movilidad, al libre desarrollo, a la participación, cabe señalar que, recientemente, se aprobó el decreto que reforma el artículo 4 de la Constitución Política del Estado de Jalisco, en el cual se menciona que “Toda persona tiene el derecho a la ciudad, que consiste en el uso y el goce pleno y equitativo de los espacios y bienes públicos, fundado en principios de democracia, de respeto a la diversidad cultural, a la naturaleza y al medio ambiente, igualdad sustantiva, inclusión social, justicia social, participación y paz. El derecho a la ciudad es un derecho colectivo e intergeneracional. El estado establecerá mecanismos para asegurar la justicia territorial con la participación ciudadana.”

El reconocimiento de este derecho es una garantía que se vincula directamente a la atención del fenómeno de violencia comunitaria contra las mujeres ya que, las causas y las manifestaciones de esta forma de violencia son relativas al acceso limitado y desigual al espacio público por parte de las mujeres, obstaculizando también el

ejercicio de otras prerrogativas como el derecho a la movilidad, a la participación, al desarrollo, al empoderamiento, entre otros.

El ejercicio pleno de las mujeres del derecho a la ciudad promueve condiciones propicias para que se involucren en la toma de decisiones de la comunidad; habiten y transiten el espacio público sin discriminación ni violencia; generen redes de apoyo cohesionadas que les brinden seguridad y alternativas en caso de encontrarse en una situación de violencia en el ámbito privado; accedan a actividades y servicios que permitan detonar procesos de empoderamiento y construcción de autonomía y; se desenvuelvan en espacios públicos diseñados de manera inclusiva para que las distancias y el acceso a los servicios les permita desenvolverse libremente y en condiciones de igualdad.

Por lo anterior, uno de los componentes principales del derecho a la ciudad según ONU-Habitat, prevé “Una ciudad/asentamiento humano de igualdad de género, que adopte todas las medidas necesarias para combatir la discriminación contra las mujeres y las niñas en todas sus formas... Y que tome todas las medidas apropiadas para asegurar el pleno desarrollo de las mujeres y las niñas, garantizarles la igualdad en el ejercicio y la realización de los derechos humanos, y una vida libre de violencia.” (ONU-Habitat, 2020, s/p).

La violencia comunitaria es tradicionalmente asociada al espacio público, invisibilizando la continuidad que el ámbito público tiene con el ámbito privado, que es de hecho, el que alberga la mayor presencia de violencia contra las mujeres. Además, la violencia contra las mujeres en el espacio privado contribuye a la normalización de aquella que reciben en el espacio público. En este sentido, si el espacio público es inaccesible para las mujeres –porque además de ser inseguro, se ha socializado como un lugar en el que son especialmente vulnerables– las mujeres se aíslan en el espacio privado sin la posibilidad de conectar con “espacios de solución” para atender las violencias que allí reciben.

Así, el ejercicio pleno del derecho de las mujeres a la ciudad, no solo impacta directamente en la reducción de la violencia en la comunidad, sino que amenaza los espacios privados en los que viven la violencia con mayor frecuencia e intensidad. Por

ello, si el derecho a la intimidad/privacidad y la insuficiencia de recursos tienden a limitar la posibilidad del Estado para incidir en las dinámicas de violencia que suceden en el ámbito privado/familiar, se vuelve indispensable garantizar la posibilidad de las mujeres, niñas y adolescentes de habitar lo público para detonar procesos de empoderamiento y autonomía que habiliten la prevención e interrupción de los ciclos de violencia que se viven en el ámbito privado, así como la reproducción de estas conductas, actitudes y valores en el ámbito comunitario.

Como se ha revisado hasta ahora, el fenómeno de violencia comunitaria es un espectro que trasciende las violencias directas u observables y que se encuentra asociada a diversas causas y manifestaciones, relativas a todas aquellas condiciones culturales y estructurales que limitan el acceso igualitario y libre de violencia de las mujeres al espacio público. Es por lo anterior, que los principios clave para abordar la violencia comunitaria tienen un enfoque preventivo. Es decir, una lógica de proactividad que contribuya a comprender de mejor manera las dinámicas de violencia y generar procesos de intervención que eviten su configuración.

En este sentido, el enfoque de seguridad ciudadana es sumamente relevante para la generación de alternativas capaces de transformar los entornos comunitarios en ambientes más pacíficos e inclusivos para las mujeres. La seguridad ciudadana es “el proceso de establecer, fortalecer y proteger el orden civil democrático, eliminando las amenazas de violencia en la población y permitiendo una coexistencia segura y pacífica.” (PNUD, 2013, s/p).

Si bien, este enfoque no prioriza las estrategias reactivas y de atención a la violencia correspondientes al enfoque de seguridad pública, sí integra a las instituciones encargadas de la seguridad para generar estrategias que se anticipen a los hechos de violencia lo que permitiría un uso más eficiente de los recursos públicos destinados a la seguridad.

El enfoque de seguridad ciudadana, por un lado, invita al análisis de la estructura institucional para valorar las oportunidades de coordinación, optimización de recursos y construcción de alternativas que involucren a instituciones de distintos ámbitos de acción (educación, movilidad, economía, etc.). Por el otro lado, dicho enfoque se

vincula directamente a la generación de condiciones de gobernanza que habiliten la participación plena de la ciudadanía y de los demás sectores de la población en los procesos de toma de decisiones, el desarrollo y la gestión pública.

En este orden de ideas, analizar el fenómeno de violencia comunitaria desde un enfoque de seguridad ciudadana, conlleva identificar las instituciones y espacios en la esfera pública que son relevantes para transformar las condiciones culturales y estructurales que promueven esta forma de violencia, así como aquellos que pueden fungir como espacios de mediación comunitaria para la transformación no violenta de la conflictividad en el entorno comunitario.

Asimismo, este análisis demanda la promoción de acciones relativas a la educación, la participación ciudadana, el desarrollo humano y económico, entre otras. Que generen el involucramiento sustantivo de la ciudadanía en las estrategias de intervención para la eliminación de la violencia comunitaria. Así como, el desarrollo de capacidades humanas y capacidades para la paz en la sociedad civil que contribuyan a la construcción de la autonomía física, económica, política y sociocultural de las mujeres.

En este orden de ideas, es importante que las estrategias de seguridad ciudadana que se implementen para este fin, no se limiten a actividades de promoción cultural y divulgación de información, sino que logren permear en una dimensión estructural para promover transformaciones profundas a nivel educativo, organizacional y comunitario que habiliten canales ciudadanos e institucionales para el manejo pacífico de los conflictos, especialmente aquellos que se encuentran en condiciones y características que los hacen propensos a derivar de manera violenta.

Herramientas analíticas de la perspectiva de paz

- Violencia estructural, violencia cultural y violencia directa

En este estudio, se hace uso de la propuesta del triángulo de las violencias realizada por el teórico Johan Galtung, para adentrarse en el fenómeno de la violencia comunitaria, mediante la distinción entre tres formas de violencia: directa, estructural

y cultural. Galtung explica la interrelación de los conceptos a través de la analogía del “iceberg”, en la cual, la violencia directa es representada por la “punta”, que refiere a las formas de violencia visibles e inmediatas (psicológica, física, sexual, etc.), mientras que la “base sumergida del iceberg”, representa a las violencias de tipo estructural y cultural, que aluden a las condiciones, actitudes y valores que perpetúan la existencia de la violencia directa.

Estas tres categorías de violencia son correlativas a los objetivos específicos del presente estudio, así como, a las garantías que debe cumplir el Estado mexicano para erradicar la violencia en la comunidad, especificadas en el artículo 17 de la LGAMVLV. Aunque se reconoce la continuidad existente entre lo público y lo privado en términos de violencia de género, se aborda la violencia comunitaria haciendo énfasis en aquella que se deriva de la conflictividad existente en el área pública. Lo anterior, con la finalidad de delimitar el campo de observación para identificar de manera más precisa las dinámicas de violencia contra las mujeres que suceden en el entorno comunitario.

A pesar de que la violencia comunitaria contra las mujeres sea visible a partir de los sucesos de violencia directa registrados, resulta necesario indagar sobre los factores culturales y estructurales subyacentes, para conocer sus causas profundas. Para ello, en el presente estudio se aplica la perspectiva de género a las categorías de violencia directa, violencia estructural y violencia cultural definidas por J. Galtung, para profundizar en el análisis del contexto, las manifestaciones y las posibles causas de la violencia comunitaria contra las mujeres en Jalisco y en el Área Metropolitana de Guadalajara (AMG).

En este orden de ideas, la violencia directa por razones de género se entenderá como las acciones violentas ejercidas en contra de las mujeres por el hecho de serlo, como son las contempladas en el artículo 10 de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Jalisco (LAMVLV) (física, sexual, psicológica, económica, patrimonial y digital). Algunos ejemplos de este tipo de violencia son el acoso callejero, las amenazas, la violación y el feminicidio. Las discusiones acerca de la violencia comunitaria suelen girar en torno a esta categoría de violencia ya que es la más susceptible de observar y medir, por lo que se percibe como la más grave y la más frecuente.

Por otro lado, la violencia de género de tipo estructural refiere a las condiciones que potencializan y permiten que se concrete la violencia directa. Es decir, aquellos elementos o insuficiencias estructurales que imposibilitan el ejercicio pleno de los derechos humanos de las mujeres y perpetúan las desigualdades e injusticias basadas en el género. Algunos ejemplos más específicos son la brecha salarial de género, la inseguridad, la feminización de las tareas reproductivas y las dificultades de las mujeres para acceder a la justicia y al espacio público, entre otras.

Por último, la violencia de género en su acepción cultural, hace alusión a las actitudes y los valores que generan, legitiman, ignoran o normalizan la violencia directa y estructural contra las mujeres. En otras palabras, es la base axiológica que fundamenta la hegemonía masculina construida históricamente y reproducida a partir de la cultura y la educación. Algunos ejemplos de este tipo de violencia son la discriminación, el humor y lenguaje sexistas, los roles y estereotipos de género, la invisibilización de las mujeres y de manera más general el machismo como la ideología que sostiene y promueve la denigración, discriminación, marginación y exclusión de las mujeres.

- Resolución de conflictos

Como se revisó anteriormente, la violencia es resultado de conflictos que no cuentan con los elementos necesarios para transformarse de manera pacífica. En ese sentido, la violencia comunitaria es, en gran medida, producto de conflictos comunitarios que suelen surgir de manera impulsiva y escalar en la búsqueda de satisfacer intereses y necesidades de las partes. Es por ello que, para atender el problema de la violencia comunitaria, se vuelve indispensable profundizar en la forma en la que se observan y gestionan los conflictos entre las personas de las comunidades a intervenir para identificar las estrategias institucionales que pueden ayudar a reducir dicha forma de violencia.

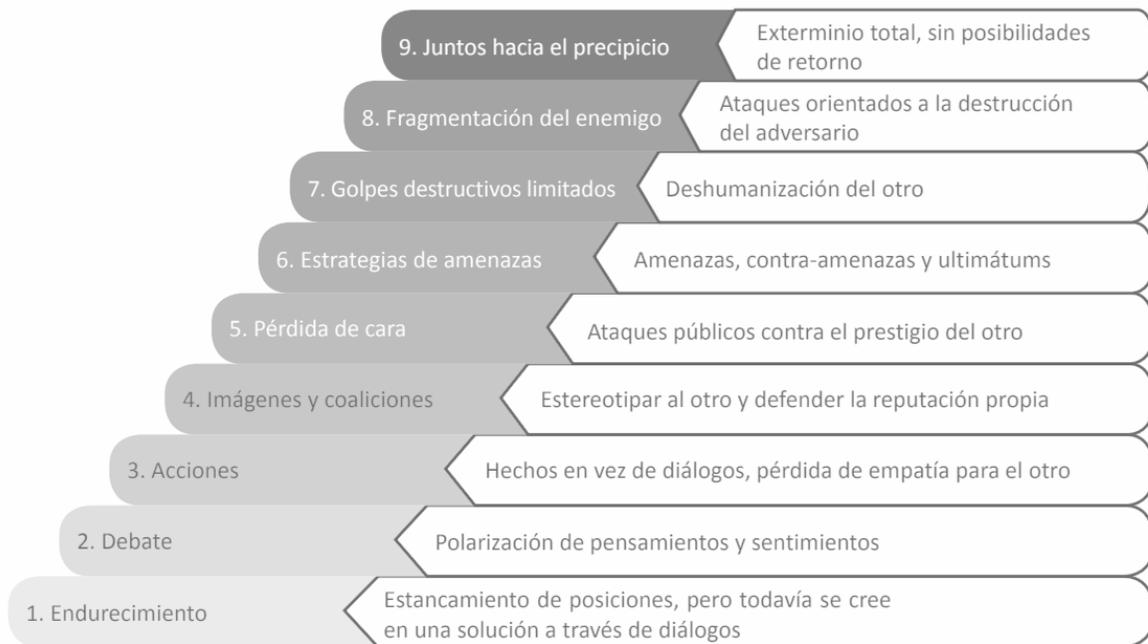
Como se ha mencionado, el conflicto no es negativo per se, sino que es inherente a las relaciones humanas y puede entenderse como “una disonancia, presuntamente incompatible, entre entidades sociales o partes interdependientes, sobre la distribución de recursos materiales o simbólicos y en donde las partes actúan

basándose en percepciones mutuas de que sus objetivos son incompatibles o incluso contradictorios” (George Mason University, 2008, p. 9).

Si bien, existen conflictos que, por sus características, no están sujetos a ser mediados desde un enfoque institucional –algunos ejemplos son la presencia de un amplio desequilibrio de poder entre las partes o la preexistencia de altos niveles de violencia en el mismo–, la mayoría de ellos podrían ser detectados e intervenidos de manera temprana para prevenir que escalen y se conviertan en una fuente de violencia comunitaria.

Como se presenta en la figura 1, los conflictos tienden a escalar progresivamente en un proceso de deshumanización de las contrapartes. En la medida en la que se intensifican las tensiones aumentan las pérdidas y las posibilidades de resolución pacífica se reducen.

Figura 1. La escalada del conflicto Friedrich Glasl



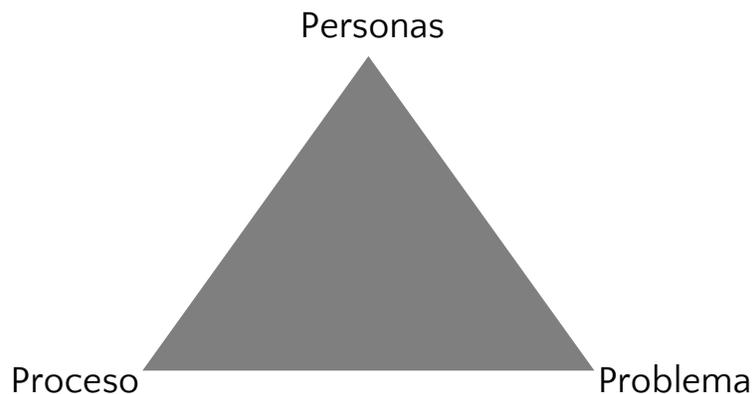
Fuente: Gráfico tomado de GIZ, 2014, p. 19.

El modelo de Glasl, divide estos 9 pasos del conflicto en tres fases. En la primera fase (1-3), existe la posibilidad de abrir el diálogo y llegar a un resultado de ganar-ganar mediante la mediación; en la segunda (4-6), se vuelve más difícil remendar las

relaciones y las soluciones tienden a generar un esquema de ganar-perder y el enfoque debe basarse en el proceso; por último, en la tercera fase (7-9) las posibilidades de resolver el conflicto mediante el diálogo son improbables y la violencia genera pérdidas para todas las partes, perder-perder, regularmente se requieren intervenciones judiciales y arbitraje para mitigar los alcances de la violencia.

Para realizar intervenciones constructivas, es necesario realizar un análisis y caracterización de los conflictos. Para esto, Jhon Paul Lederach propone la Estructura del conflicto esquematizada en la figura 2 que integra los elementos básicos del conflicto (3 P 's) descritos a continuación.

Figura 2. Estructura del conflicto



Fuente: Elaboración propia a partir de Lederach, 1996, p. 32

El elemento de *personas* refiere a la caracterización de las personas y los grupos que forman parte del conflicto. Identificando las características identitarias y comunicativas de las partes, sus percepciones y afectaciones con respecto al problema, así como los sentimientos y emociones que les genera.

El *proceso* hace alusión a las fases del conflicto y la forma en la que ha evolucionado. Algunos aspectos importantes son la identificación de las dinámicas de comunicación, los cambios en el contexto, en las actitudes y en los comportamientos de las partes, las manifestaciones de violencia, las insuficiencias existentes para establecer el diálogo.

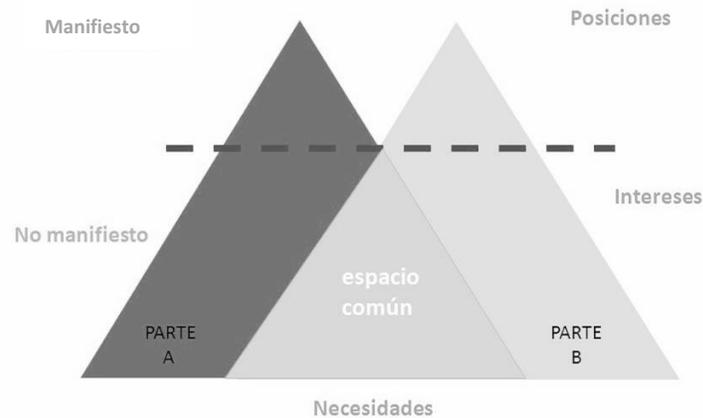
Por último, el *problema* consiste en los asuntos que motivan la aparición y evolución del conflicto. Para conocer el problema es necesario indagar en los intereses, los valores, las necesidades, las percepciones y las expectativas incompatibles de las personas que participan.

Una vez realizada esta caracterización del conflicto, se recomiendan tres aspectos de trabajo principales: 1) Aclarar el origen, la estructura y la magnitud del problema entre las partes, identificando las personas involucradas o que podrían involucrarse, los asuntos más importantes a tratar y los intereses y necesidades que motivan el conflicto; 2) Facilitar y mejorar la comunicación, promoviendo un ambiente de disposición y diálogo constructivo; 3) Trabajar sobre los problemas concretos evitando personalizaciones, profundizando en las necesidades antes que en las soluciones y valorando el esquema de influencia mutuo en el conflicto (Lederach, 1996, pp. 33 y 34).

Cada una de las *P*'s de la estructura del conflicto cuenta con diversas herramientas de análisis. En el ángulo de las *personas* es conveniente realizar un mapeo de las y los participantes del conflicto, tanto a nivel primario (las partes), como secundario (los terceros involucrados). Dicho mapeo debe procurar incluir la caracterización de cada persona a partir de sus rasgos identitarios, capacidades, limitaciones y posiciones. Así como sus rasgos relacionales que clarifiquen la distribución de poder, las alianzas y los roles dentro del conflicto (que facilitan o complican la resolución).

Una de las herramientas principales para analizar el *problema* o la motivación para la existencia del conflicto es la teoría de posiciones, intereses y necesidades (PIN). Como se observa en la figura 2, las posiciones se encuentran en la superficie del problema a resolver y refieren a las demandas específicas de las partes que suelen ser rígidas, incompatibles y manifiestas. No siempre reflejan las verdaderas motivaciones sino, lo que las personas pretenden lograr o evitar al momento de participar en el conflicto. Es “lo que se afirma” y responde a la pregunta ¿Qué?

Figura 3. Triángulo de posiciones, intereses y necesidades (PIN)



Fuente: Imagen recuperada de Amaya, 2014.

Por su parte, los intereses, pueden o no ser explícitos y tienden a ser más amplios, flexibles y negociables que las posiciones. Para identificarlos es necesario profundizar en el conocimiento de las motivaciones de las partes y es un espacio en el que se pueden generar puntos de encuentro y oportunidades de diálogo y negociación. Es “lo que se desea” y responde a la pregunta ¿Para qué?

Por último, el campo de las necesidades hace alusión a aquellos elementos fundamentales para asegurar el bienestar y la dignidad de las personas, pueden ser de tipo material o simbólico, algunos ejemplos son el sustento económico y el patrimonio o el reconocimiento y la autonomía, respectivamente. Es en este espacio donde deben generarse estrategias creativas para alcanzar el máximo punto de satisfacción para las partes, a fin de lograr una resolución del conflicto que sea sostenible en el tiempo. Es “lo que se debe tener” y responde a la pregunta ¿Por qué?

En conclusión, el ámbito de las posiciones es donde suelen manejarse los conflictos que tienden a la violencia ya que no existe una exploración de los intereses y necesidades que sostienen dichas posiciones y, por tanto, las salidas al problema tienden a la violencia y pueden ser de suma cero (ganadores y perdedores) cuando existe un desequilibrio de poder que lleva a la dominación de alguna de las partes o de suma negativa (todos pierden) cuando la violencia o la falta de mecanismos de resolución lleva a la insatisfacción de las necesidades de todas las partes. Es por lo anterior, que el análisis y la intervención en los conflictos busca una resolución de

suma positiva (la satisfacción parcial de las necesidades de todos los participantes) y debe realizarse en el plano de los intereses y de las necesidades, promoviendo el equilibrio de poder entre las partes y la generación de condiciones propicias para el diálogo.

Retomando la estructura del conflicto revisada anteriormente, el análisis en el campo del *proceso* puede realizarse desde la exploración de los cambios en los *comportamientos*, el *contexto* y las *actitudes* en el conflicto para identificar las tendencias, oportunidades y amenazas presentes al momento de la intervención. Los *comportamientos* se entienden como aquellos actos ejercidos por las partes a raíz del conflicto. El *contexto*, hace alusión a las condiciones que favorecen o no su resolución y pueden ser de tipo material, simbólico o relacional, incluyendo a las personas, normas y partes involucradas, así como las condiciones materiales que afectan a las partes.

Por su parte, las *actitudes* refieren a la maneras de actuar y posicionarse ante el conflicto y de manera esquemática pueden englobarse en cinco tipos: 1) Competir, cuando los objetivos propios se encuentran en el centro de la preocupación; 2) Evitar, cuando no hay una preocupación significativa por los objetivos propios y los de la contraparte; 3) Negociar, cuando se busca encontrar un punto medio en el que ambas partes cedan; 4) Acomodar, cuando los objetivos propios pasan a segundo plano y se da prioridad a los intereses de la contraparte y; 5) Colaborar, cuando los objetivos de ambas todas las partes forman parte de la preocupación y se buscan soluciones creativas para alcanzar el máximo beneficio de todas las partes (Thomas Kilman en George Mason University, 2008, p. 51).

- **Desarrollo de capacidades**

Para concluir el presente capítulo, se vuelve importante reflexionar en torno al concepto de *poder*, el cual, tradicionalmente se ha asociado a la capacidad de dominar o influir a otras personas. Sin embargo, la interpretación integradora y pacifista del concepto ha sido poco explorada, a pesar de ofrecer una mirada práctica y analítica especialmente relevante para la transformación de la violencia.

Los procesos de empoderamiento y construcción de autonomía se encuentran intrínsecamente relacionados con los desequilibrios de poder que perpetúan las distintas formas de desigualdad. Es por ello, que transformar las relaciones de violencia comunitaria, especialmente a través de la perspectiva de género, requiere de la profundización en las maneras de ejercer el poder por parte de las personas –y más específicamente de las mujeres– para acceder a derechos y gestionar los conflictos que se presentan en su vida cotidiana.

Lo anterior, lejos de ignorar las cuestiones estructurales y simbólicas que reproducen las violencias contra las mujeres, pretende conocer dichas cuestiones para incorporar un enfoque institucional centrado en las personas que acentúe la importancia de desarrollar capacidades humanas e institucionales que generen alternativas para solucionar los conflictos comunitarios sin violencia.

En este sentido, el empoderamiento pacifista refiere precisamente a *“la toma de conciencia de las capacidades que tenemos los seres humanos para la transformación pacífica de los conflictos, y también, como todos aquellos procesos en que la Paz y la transformación pacífica de la conflictividad, la satisfacción de necesidades o el desarrollo de capacidades ocupan el mayor espacio personal, público y político posible.”* (Valencia et al., 2018, p. 20)

Para impulsar dicho proceso se vuelve indispensable el fortalecimiento de las relaciones comunitarias; la existencia de entidades mediadoras accesibles; la presencia de capacidades emocionales, dialógicas y negociadoras en las personas; la eficiente coordinación interinstitucional e intersectorial para abordar la conflictividad social; entre otros ejemplos que transforman las relaciones de poder y favorecen el empoderamiento de las personas en clave de paz. En palabras de López (López en Valencia et. al., 2018, p. 138) para realizar este abordaje es necesario:

Robustecer las relaciones y conexiones sociales. Identificar mejor las causas de la opresión y la dominación, para tener más y mayor capacidad para transformar esas relaciones y desarrollar la eficacia política. Reconocer que todos los seres humanos poseemos el poder que nos otorga nuestra existencia, aumentando en este proceso el autocontrol individual y social. Conseguir relacionar dialécticamente y visualizar –

más allá del análisis- las conexiones entre cambios individuales y sociales. O, por fin, mejorar la calidad de vida y potenciar la justicia social.

Si bien es cierto que, la capacidad de reacción de las instituciones de seguridad pública es fundamental para atender las situaciones de violencia contra las mujeres, el enfoque de seguridad ciudadana plantea preguntas fundamentales y complementarias en torno a la prevención de dichas situaciones. La visión integradora y pacifista del poder comentada hasta el momento pone especial relevancia en la cooperación y la coordinación para transformar la violencia, refiriéndose al poder como la *“capacidad humana, no simplemente para actuar sino para actuar concertadamente”* (Arendt, 1999, p.56). En este tenor, la construcción de lazos de confianza entre las personas que viven en las comunidades; los mecanismos de participación y representación comunitaria; el involucramiento de distintos sectores en la prevención de la violencia y; la cercanía de las instituciones con las representaciones vecinales son algunos aspectos necesarios a considerar en el afán de mejorar la gobernanza de la seguridad en Jalisco.

- **Mediación**

La resolución de los conflictos es una necesidad de todas las personas que, en muchos casos, demanda estrategias específicas para desarrollarse exitosamente. Dichas estrategias pueden variar desde aquellas en las que se cuenta con el mínimo grado de participación de las partes en la resolución del conflicto y el máximo grado de obligatoriedad en la solución, como es el caso de un juicio; hasta aquellos con mayor nivel de autonomía y un carácter meramente voluntario tanto en la resolución como en la solución, como es el caso de la negociación.

En este sentido, la mediación es una estrategia de resolución de conflictos que, por un lado, requiere la intervención de una tercera persona que sea imparcial frente al conflicto para facilitar el proceso de mediación y, por el otro, promueve el compromiso y la participación activa y voluntaria de las partes en el proceso y en el cumplimiento de los acuerdos derivados del ejercicio.

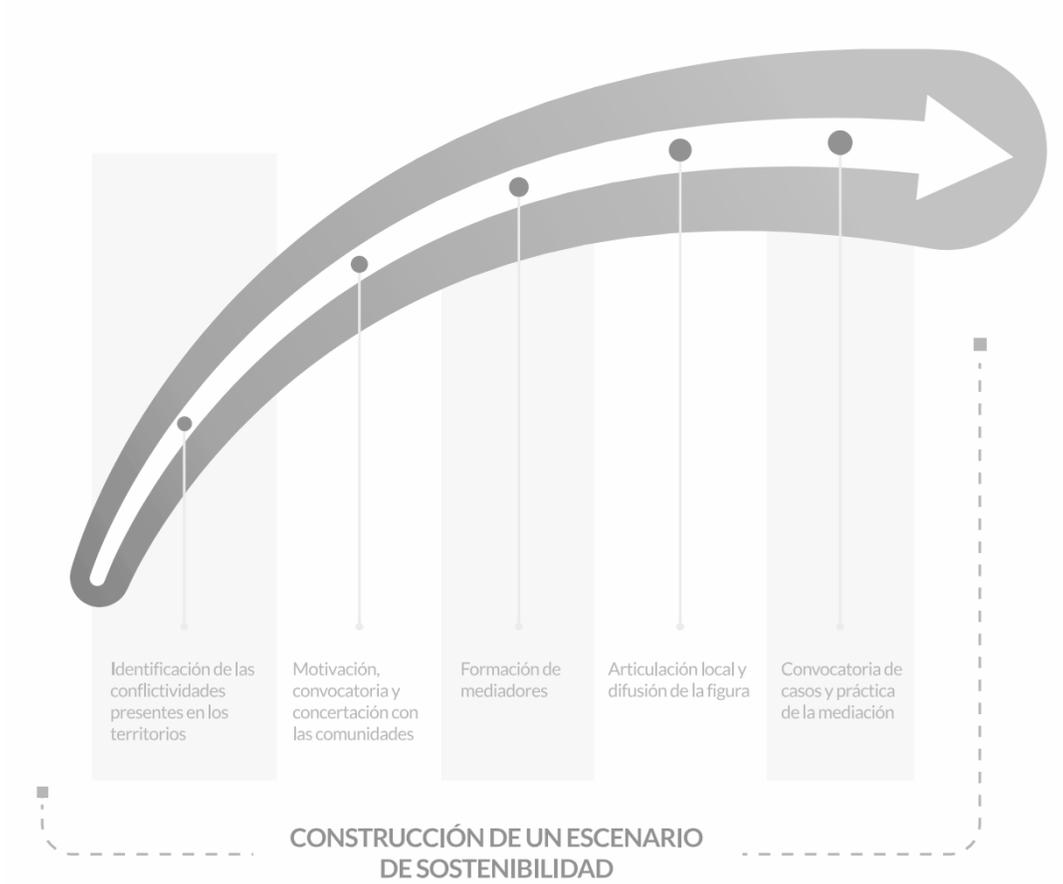
En este tenor, la violencia comunitaria frecuentemente se deriva de un conflicto comunitario, *latente* o *manifiesto*¹, que no contó con los recursos suficientes para transformarse pacíficamente. Es en estos casos que la mediación comunitaria se vuelve especialmente relevante en la prevención de la violencia comunitaria.

La mediación comunitaria es una forma de mediación que “*permite la prevención y abordaje de las diferencias cotidianas a través del diálogo y... emerge de las dinámicas y pautas de interacción al interior de las comunidades para el abordaje directo de los conflictos, sin la necesidad de acudir a instancias institucionales y con base en sus saberes, costumbres y la confianza y reconocimiento mutuos*” (USAID y Gobierno de Colombia, s/f, p. 2).

Como buena práctica en la implementación de mecanismos de mediación comunitaria, vale la pena conocer la intervención realizada por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) y el Programa Desarrollo y Paz de Córdoba y Urabá (CORDUPAZ) (s/f, pp. 4-5), para ser implementada en Colombia. La cual contempla una ruta con 5 fases que, como se esquematiza en el figura 4, prevé una validación con las comunidades e instituciones involucradas en la primera fase; la vinculación con líderes y lideresas de las comunidades a intervenir que fungirán como personas mediadoras en la segunda; el programa de formación de 44 horas de duración adecuado al análisis de los territorios y comunidades a intervenir e impartido a los y las mediadoras convocadas en la tercera; en la cuarta fase, se procura la difusión de las funciones, posibilidades y competencias del mecanismo de mediación comunitaria, así como la figura de las personas mediadoras en las comunidades y; por último, en la quinta fase, las personas mediadoras se vinculan con las instituciones locales convocando casos para realizar el ejercicio de mediación acompañadas de las personas facilitadoras en el proceso formativo.

¹ Se habla de que un conflicto deja de ser *latente* para convertirse en un conflicto *manifiesto* cuando sus motivaciones se expresan directa o indirectamente entre las partes.

Figura 4. Ruta de implementación del mecanismo de mediación comunitaria en Colombia.



Fuente: Gráfico tomado de USAID y Gobierno de Colombia, s/f, p. 13.

En síntesis, la mediación de los conflictos comunitarios desde la esfera institucional es sumamente relevante para desahogar las controversias y prevenir la violencia comunitaria. Asimismo, la mediación comunitaria, es una herramienta que brinda la posibilidad de desarrollar capacidades al interior de las comunidades que les permitan elevar su grado de autonomía en la gestión de la conflictividad y detonar procesos de empoderamiento pacifista que habiliten la construcción de paz y la deconstrucción de la violencia en el entorno comunitario.

IV. Abordaje metodológico a través de estudios de caso

Con el propósito de explorar las causas y las formas en las que se configura la violencia comunitaria contra las mujeres en Jalisco y en el AMG, el presente estudio se realizó a partir de una metodología cualitativa que se conformó por varias etapas. Primero se hizo una revisión de la bibliografía existente en la materia, posteriormente se realizaron grupos focales con las personas funcionarias dedicadas a la atención de mujeres receptoras de violencia. Seguido de esto, se exploraron y seleccionaron casos específicos de mujeres que habían recibido violencia comunitaria en el AMG y el interior del estado de Jalisco, después se realizaron entrevistas semiestructuradas a las personas receptoras de violencia y a personas de distintos sectores relacionados al objeto de estudio. Por último se realizó la sistematización y el análisis de la información recolectada a la luz de la teoría para la elaboración del presente documento.

En el presente apartado se expondrán los objetivos, la alineación y el alcance del estudio, así como la ruta para la recolección y sistematización de la información obtenida durante el trabajo de campo.

Objetivos

General

Entender con mayor profundidad el comportamiento de los diferentes actores/as en la dinámica de la violencia comunitaria (incluido el Estado a través de la actuación de sus instituciones para prevenirla y atenderla), desde un enfoque que reconozca razones de género y otras que resulten interseccionales como étnicas, de clase, condición de discapacidad o enfermedad, situación migratoria, religión, y homo/lesbo/transfobia, que pudieran motivar las situaciones de conflicto y posterior violencia.

Específicos

1. Identificar factores contextuales que inciden en los niveles de violencia comunitaria contra niñas, adolescentes y mujeres.

2. Caracterizar los procesos que desencadenan distintos tipos y gradientes de violencias verbales, físicas, sexuales o feminicidas.

3. Conocer desde la mirada de las personas involucradas en las situaciones de violencia (personas receptoras o generadoras de violencia) y personas colaterales al conflicto (vecinos/as, conocidas/os) la percepción sobre la efectividad del Estado para buscar soluciones a las situaciones individuales y comunitarias que generen garantías de no repetición.

Alineación

El estudio toma como referencia de alineación a las Garantías del Estado para erradicar la violencia en comunidad de acuerdo con el art. 17 de la LGAMVLV. Con ello, se ha tenido principal cuidado en que los objetivos específicos de la investigación, y los principales conceptos del marco conceptual, se encuentren correctamente alineados.

Tabla 3. Alineación de Garantías del Estado para erradicar la violencia en la comunidad, objetivos de investigación y marco conceptual.

Garantías del Estado para erradicar la violencia en la comunidad (art.17 LGAMVLV)	Objetivos de investigación	Marco conceptual
El diseño de un sistema de monitoreo del comportamiento violento de los individuos y de la sociedad contra las mujeres	Conocer desde la mirada de las personas involucradas en las situaciones de violencia (personas receptoras o generadoras de violencia) y personas colaterales al conflicto (vecinos/as, conocidas/os) la percepción sobre la efectividad del Estado para buscar soluciones a las situaciones individuales y comunitarias que generen garantías de no repetición.	Violencia directa <i>Comportamientos</i>
El establecimiento de un banco de datos sobre las órdenes de protección y de las personas sujetas a ellas, para realizar las acciones de política criminal que	Identificar factores contextuales que inciden en los niveles de violencia comunitaria contra niñas, adolescentes y mujeres.	Violencia estructural <i>Condiciones</i>

**Estudio sobre las dinámicas de la violencia comunitaria por razones de género
en el Área Metropolitana de Guadalajara**

Garantías del Estado para erradicar la violencia en la comunidad (art.17 LGAMVLV)	Objetivos de investigación	Marco conceptual
correspondan y faciliten el intercambio de información entre las instancias.		
La reeducación libre de estereotipos y la información de alerta sobre el estado de riesgo que enfrentan las mujeres en una sociedad desigual y discriminatoria.	Caracterizar los procesos que desencadenan distintos tipos y gradientes de violencias verbales, físicas, sexuales o feminicidas.	Violencia cultural <i>Actitudes y valores</i>

La intención de elaborar esta alineación radica en el interés por transitar ágilmente entre el aparato teórico y conceptual para problematizar e interpretar el fenómeno, y los componentes empíricos y normativos que contextualizan las expresiones de violencia en la comunidad.

Alcance del estudio

Con el propósito de entender con mayor profundidad el comportamiento de los diferentes actores/as en la dinámica de la violencia comunitaria con perspectiva de género, el presente diseño metodológico, contempla un acercamiento socio-antropológico hacia los distintos grupos poblacionales que se ven inmersos en estas dinámicas, con mayor atención en: mujeres receptoras de violencia; personas colaterales al conflicto comunitario; personas del servicio público con funciones vinculantes al problema que se identifica y organizaciones y personas de la sociedad civil con perspectivas relacionadas al campo de la violencia comunitaria.

Para ello, se ha considerado la revisión bibliográfica y hemerográfica, el análisis de contenido, los estudios de caso, los grupos focales de discusión y las entrevistas a profundidad, como las principales técnicas para recolectar, analizar e interpretar los datos pertinentes para este estudio.

Es importante mencionar que, originalmente el diseño metodológico contemplaba el acercamiento a personas generadoras de violencias para lograr conocer los conflictos

y hechos de violencia desde una perspectiva compleja que tomara en cuenta al menos, a las dos partes centrales de los casos estudiados. Sin embargo, las dificultades encontradas en el proceso para realizar las entrevistas con las personas generadoras de violencia, especialmente aquellas asociadas a la posibilidad de generar un riesgo para las personas receptoras de violencia, hicieron que esta línea de investigación se descartara.

En la primera fase del trabajo de campo², se realizaron tres grupos focales con los equipos interdisciplinarios de la Unidad Metropolitana de Atención Integral a Mujeres y Niñas (UMEA) y las Unidades Regionales de Atención Integral a Mujeres y Niñas (UREA) de atención integral a Mujeres y Niñez. En dichos grupos participaron los equipos de asesoría legal, trabajo social y asesoría psicológica y contaron con la participación de 12, 17 y 13 especialistas, respectivamente.

A raíz de los grupos focales y la revisión de los casos de estudio, en la segunda fase del trabajo de campo se realizaron 16 entrevistas a profundidad en las que participaron 5 personas receptoras de violencia de los casos estudiados, 3 personas provenientes de una organización de la sociedad civil, 2 personas vecinas de las mujeres de los casos estudiados, 6 funcionarias públicas del ámbito estatal, 7 personas funcionarias del ámbito municipal y 2 trabajadoras sociales de los albergues de jornaleras y jornaleros migrantes de los municipios de Autlán de Navarro y El Grullo.

Como se mencionó anteriormente, para la interpretación de la información procedente de la recolección de datos, se abordarán las expresiones de violencia comunitaria con perspectiva de género, a través de los tres ejes rectores identificados en estas dinámicas: la violencia cultural, la violencia estructural y la violencia directa, así como el tránsito entre ellas, en tanto sean observadas e identificadas en el entorno comunitario. Es preciso señalar que antes de abordar la violencia en comunidad desde una perspectiva de género, se revisarán para el plano estatal, los casos registrados de estas expresiones de violencia de manera crítica para dimensionar el fenómeno en toda su amplitud.

² Durante ambas fases del trabajo de campo se contó con la participación total de 58 personas, sus perfiles específicos se encuentran disponibles para consulta en el Anexo 1. "Registro de investigación de campo".

Sistematización de los casos de estudio

Para favorecer el análisis de la información recolectada de los casos de estudio se elaboró una ficha de sistematización que incorpora las herramientas analíticas de la perspectiva de paz revisadas en el capítulo anterior. Esta ficha está integrada por tres secciones, compuestas por 11 tablas cuyos objetivos metodológicos se describen a continuación.

Nombre	Objetivo
Primera sección. Descripción del caso y experiencia de atención	
Datos generales de la persona receptora de violencia	Registrar la información de vivienda, escolaridad, trabajo, tipos de violencia y de atención recibidas de la persona receptora.
Descripción del caso	Contar con la narración del caso, respaldada con verbalizaciones de la persona receptora de violencia
Experiencia en torno a la atención recibida	Identificar las fortalezas y las áreas de oportunidad de los servicios de atención en torno a los casos de violencia comunitaria.
Segunda sección. Análisis del conflicto	
Personas	Realizar el mapeo de actores, considerando sus rasgos identitarios y relacionales, así como su rol en el conflicto.
Problema	Analizar las posiciones, intereses y necesidades de las partes en conflicto para vislumbrar las posibilidades de mediación.
Proceso	Conocer la historia del conflicto a través de los cambios sucedidos en torno al contexto, las actitudes y los comportamientos de las partes tomando el pico de violencia como el punto de inflexión para reconocer las dinámicas de escalada del conflicto.
Tercera sección. Elementos contextuales del caso	
Condiciones estructurales de la comunidad	Identificar los factores de violencia estructural y paz positiva que influyen en la reproducción y configuración de los conflictos comunitarios.
Condiciones culturales y relacionales de la comunidad	Reconocer los elementos de violencia cultural y cultura de paz que subyacen en los conflictos comunitarios.

**Estudio sobre las dinámicas de la violencia comunitaria por razones de género
en el Área Metropolitana de Guadalajara**

Nociones de riesgo de la violencia comunitaria	Identificar los factores que son relevantes para la valoración del nivel de riesgo en los casos de violencia comunitaria.
Actividades, servicios y espacios que favorecen la integración comunitaria	Identificar la presencia de elementos relevantes para la cohesión del tejido social en la comunidad.
Actividades, servicios y espacios que favorecen el empoderamiento de las mujeres	Identificar la presencia de elementos relevantes para la para la construcción de la autonomía de las mujeres en la comunidad.

El contenido recuperado en las fichas de sistematización es retomado de manera específica en el apartado V del presente estudio para realizar un análisis integrado de los casos. Sin embargo, es importante mencionar el sesgo metodológico que existe al no disponer de información proporcionada por la persona generadora de violencia que permitiría hacer un análisis amplio de ambas experiencias en torno al conflicto.

V. Miradas sobre la violencia comunitaria

Este capítulo tiene el objetivo de recuperar los datos más relevantes proporcionados por los distintos perfiles entrevistados durante el trabajo de campo, así como exponer la diversidad de miradas existentes en torno a la prevención y la atención de la violencia comunitaria contra las mujeres.

Para ello, se abordará la perspectiva institucional desde el ámbito estatal a partir de la entrevista realizada al director general del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco (IJA), así como de las tres entrevistas grupales y los tres grupos focales en los que participaron las y los funcionarios de las UMEA y UREA, adscritas a la Dirección de Atención a Mujeres Víctimas de Violencias de la Secretaría de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres del Estado de Jalisco (SISEMH), así como de la Unidad de Atención, Prevención y Rehabilitación de la Violencia (UAPRV) de la Secretaría de Salud Jalisco

Por otro lado, para abordar la mirada institucional en el ámbito municipal, se retoma la entrevista que se tuvo con la directora de Centros Colmena de la Coordinación General de Construcción de Comunidad del municipio de Guadalajara y su equipo de psicología, así como la realizada con el juez cívico del municipio de Guadalajara y su equipo.

Posteriormente, se integran tres miradas provenientes de distintos actores de la sociedad civil. La primera corresponde a la sociedad civil organizada y se explora desde la entrevista grupal realizada a la directora de Corpo Creativo y su equipo; la segunda refiere a la organización vecinal y es representada por la presidenta de la colonia de uno de los casos de estudio y; la tercera, busca incorporar la mirada ciudadana a través de la perspectiva del vecino de una de las mujeres receptoras de violencia entrevistadas en los casos de estudio.

Por último, con la intención de abonar al análisis interseccional e intercultural, se analizan las entrevistas realizadas a las trabajadoras sociales de los albergues de jornaleros y jornaleras migrantes de origen nahua localizados en El Grullo y Autlán de Navarro en donde se reportaron casos de violencia comunitaria contra las mujeres en la UREA del Grullo.

- **Entorno institucional a nivel estatal**

Unidades de Atención

Como se comentó anteriormente, las UMEA, UREA y UAPRV tienen un rol crucial en la identificación, atención y seguimiento de los casos de violencia comunitaria contra las mujeres.

Por esa razón, se realizaron tres entrevistas grupales en las que participaron los equipos de las unidades del Grullo, Ameca y la UMEA para conocer el contexto de cada demarcación territorial y realizar una primera aproximación a los casos de estudio que se abordarán más adelante en el presente documento.

Posteriormente, se analizó lo recabado en las entrevistas grupales y se realizaron tres grupos focales con las personas que integran los equipos de atención integral en las áreas jurídica, psicológica y de trabajo social para indagar en las experiencias y percepciones de cada especialidad durante los procesos de atención de la violencia comunitaria contra las mujeres.

- **Entrevistas grupales**

De manera general, la violencia comunitaria fue definida como aquella que sucede en el espacio público y es ejercida por parte de personas conocidas o desconocidas, que no pertenecen al núcleo familiar, que transitan o habitan el entorno comunitario de la persona receptora. Asimismo, se definió como aquella que no puede ser clasificada dentro de los otros ámbitos de violencia que establece la ley. Se encontró que existe una perspectiva lineal y binaria de sus manifestaciones y, en este sentido, fueron mínimas las referencias realizadas a la complejidad de los roles, en ocasiones ambivalentes, que suelen presentarse en los conflictos comunitarios que derivan en violencia. Asimismo, destaca la ausencia de un enfoque multidimensional en términos de participantes, causas y efectos en las definiciones de violencia comunitaria.

Pese a lo anterior, se destaca que los casos que llegan con mayor frecuencia son relativos a temas vecinales en donde las personas participantes del conflicto se conocen entre sí. No obstante, se hizo referencia a los casos en los que la violencia es

ejercida por personas desconocidas, especialmente violencia de tipo sexual y patrimonial y se destaca la dificultad para abordar dichos casos debido a la poca o nula información con la que se cuenta de las personas receptoras de violencia.

Con respecto a las rutas mediante las cuáles se acude a las unidades, se comentó que alrededor del 80% de las mujeres que llegan a solicitar los servicios de atención son canalizadas a través de Fiscalía. La mayoría de ellas cuentan con denuncia previa y un oficio que les brinda la Fiscalía Regional. El otro 20% se acerca por la difusión que se hace de los servicios integrales.

Con respecto al proceso de atención, se explicó que el primer paso es una entrevista general que realiza la trabajadora social a partir de una batería de preguntas de 5 hojas de extensión que dura entre 20 y 60 minutos. Para ese momento, regularmente ya se tiene la información de la carpeta de investigación y se conoce si la usuaria cuenta con medidas de protección. Durante la entrevista, se hace un ejercicio de valoración del riesgo mediante los instrumentos del violentómetro y el dangerous y se realizan preguntas generales en la que se le toman datos de contacto, nombre, motivo para solicitar los servicios de atención, entre otros. También se realizan preguntas para conocer sus redes de apoyo; si han recibido atención psicológica o psiquiátrica previamente y se recaba información socioeconómica, de salud y de personas que dependen económicamente de ellas procurando identificar otras necesidades que pudiera tener la usuaria.

Si bien es cierto que los instrumentos de valoración de riesgo empleados para la violencia comunitaria están diseñados para observar otros tipos de violencia, las funcionarias comentaron que procuran considerar algunos factores adicionales como la solidez de la red de apoyo, la frecuencia de las agresiones, el conocimiento del caso por parte de la Comisaría del municipio, la existencia de una denuncia y de medidas de protección y el perfil de la persona generadora de violencia.

A propósito del último punto, durante el trabajo de campo se identificó que las personas generadoras de violencia no son contempladas en el proceso de atención integral a la violencia comunitaria contra las mujeres y en los casos estudiados se percibe que la información acerca de las y los perpetradores suele ser escasa. Sin

embargo, se comentó que durante *“la entrevista hay una parte donde te solicita información del generador si la hay, nombre de la persona, edad, a qué se dedica, si porta algún tipo de armas, si es consumidor de alcohol o drogas, si tienen enlace con el crimen organizado, si hay personas cercanas a él que lo apoyan de alguna manera”*.

Al mismo tiempo se señaló la necesidad de contar con protocolos de atención para las personas generadoras de violencia y se hizo referencia de un caso en el que una persona generadora de violencia acudió de manera voluntaria con la intención de recibir apoyo u orientación para mejorar su manera de relacionarse y no se encontraron rutas para trabajar con él por lo que se optó por derivarlo con una psicóloga general de Desarrollo Integral de la Familia (DIF).

No se logró identificar un protocolo específico y homologado de seguimiento. Se comentó que por lo regular se realiza una llamada a la persona receptora de violencia después de *“varios días o semanas”* para preguntar acerca de la evolución de su carpeta de investigación, nuevos incidentes, los efectos de las medidas de protección (en caso de tenerlas) y confirmar que hayan asistido a su cita para la valoración psicológica. A partir de dicha llamada se pueden hacer actualizaciones en la valoración del riesgo o realizar nuevas recomendaciones según las necesidades que se identifiquen.

Entre las principales dificultades mencionadas durante las entrevistas para brindar atención y seguimiento a los casos de violencia comunitaria se identificaron: la imposibilidad de las usuarias para interrumpir sus actividades cotidianas; la desilusión y el desinterés de las usuarias cuando ven que su problema no se modifica o mejora después de denunciar y; las insuficiencias en la atención y seguimiento por parte de Fiscalía que desmotivan a las usuarias para seguir con su proceso.

- Grupos focales

Área jurídica

En este grupo focal se redundó en la falta de información que existe acerca de las personas generadoras de violencia agregando que los reportes frecuentemente no cuentan con datos completos de las personas agresoras. Especialmente cuando las agresiones se generan en la vía pública por parte de personas desconocidas y en otras ocasiones no se revela la identidad de las personas generadoras de violencia por miedo o, incluso, se desiste de realizar la denuncia y recibir la atención.

A pesar de tratarse de un fenómeno complejo que involucra distintos roles, relaciones y percepciones, en los casos de violencia comunitaria no se procura el acercamiento a otras partes del conflicto. La atención se realiza únicamente con la persona receptora de violencia, aunque en ocasiones se extiende a sus hijos e hijas y las recomendaciones suelen limitarse a ella y existen excepciones en las que se consideran a otras personas que pudieran encontrarse en riesgo.

Respecto a la valoración de riesgo se recuperó la siguiente verbalización:

“Yo sí creo muy importante diseñar un instrumento -de valoración de riesgo- o un tamizaje específico para violencia comunitaria, porque el que actualmente tenemos es enfocado a violencia en relaciones de pareja y el que se está diseñando también tiene ese sesgo. Hasta el momento lo que los equipos han hecho es retomar factores de otros instrumentos y de su expertise para hacer una valoración.”

Ahondando en las consideraciones a tomar en cuenta para el desarrollo de un instrumento efectivo para valorar el riesgo en los casos de violencia comunitaria las y los participantes mencionaron las siguientes: 1. Considerar las características de peligrosidad de la persona generadora de violencia. Por ejemplo, sus características sociales y psicológicas y la presencia de adicciones, armas o relación con el crimen organizado; 2. Generar una ruta para personas generadoras de violencia conocidas y otra para desconocidas por la persona receptora de violencia, ya que requieren tratamientos distintos; 3. Valorar el grado de vulnerabilidad de la persona receptora de violencia. Por ejemplo, si existe dependencia económica o alguna discapacidad, su

edad, su red de apoyo, sus personas dependientes; 4. Identificar y, en su caso, analizar la presencia de amenazas y violencia física.

Se mencionaron experiencias de denuncias públicas realizadas a través de redes sociales que favorecieron los procesos de justicia en los casos de violencia comunitaria contra las mujeres, así como algunas experiencias de denuncias colectivas que amplificaron la capacidad de agencia de las personas receptoras de violencia para acceder a la justicia.

En este orden de ideas, se hizo referencia al caso de una usuaria adulta mayor que recibe violencia física y psicológica por parte de un miembro de su comunidad y, mientras la persona receptora de violencia lleva un proceso por la ruta penal a causa de las agresiones, el resto de los vecinos han identificado al perpetrador como vecino no grato y han buscado realizar una denuncia colectiva para expulsarlo de la comunidad partiendo de que ha violado las normas de convivencia de la colonia.

Una buena práctica identificada en este grupo focal, es la participación de la UREA de El Grullo en el gabinete de prevención social del municipio para intercambiar información que mejore el impacto de las estrategias implementadas para transformar la situación de violencia en la localidad. Asimismo, se identificaron las siguientes políticas del Gobierno del Estado que resultan complementarias en la prevención de la violencia comunitaria contra las mujeres: Educando para la igualdad (EPI), Nos movemos seguras y Pulso de vida.

Área de Trabajo Social

Se observó que una de las características comunes en los casos de las mujeres víctimas de violencia comunitaria es que viven solas, lo cual se intuye que es percibido por las personas perpetradoras como un rasgo de vulnerabilidad ante esta forma de violencia.

Con respecto al perfil de las personas agresoras se comentó que en uno de los municipios *“Se dedican al crimen organizado, son uno de los factores de los agresores de la misma comunidad, pueden ser vecinos. Por lo general la gente les tiene miedo a “los de arriba”, así les llaman a esas personas. A veces no denuncian*

por eso mismo, por el temor, las amenazas, saber que están con esa gente entonces por eso se detienen”.

Se destaca la importancia del consumo de sustancias en el perfil de las personas agresoras, especialmente el cristal: *“Algo que he notado es el consumo específicamente de cristal. Es algo muy notorio aquí en Tlajomulco, es un factor importante tanto en la violencia comunitaria como en la violencia familiar. No sé, de 5 usuarias que vienen a solicitar atención u orientación, 4 son consumidores de cristal (personas generadoras de violencia), de 5 usuarias (personas receptoras de violencia) a lo mejor 1 o 2 -consumen- pero es algo más esporádico, no es tan recurrente como en los generadores”.*

Se identifica que las mujeres suelen desistir en sus procesos cuando se les informa que su caso se hará de conocimiento de otras instancias o que se le notificará a la persona generadora de violencia sobre la denuncia y las medidas de protección. Lo anterior, debido al miedo a represalias o a la sensación de *“hacer más grande”* el problema.

Asimismo, se comenta que una de las principales razones por las que las mujeres víctimas de violencia comunitaria no acuden a solicitar los servicios de atención es porque tienden a minimizar y normalizar las violencias que reciben, en muchas ocasiones reconocen que es violencia hasta que escala a niveles físicos.

Por otro lado, entre las razones que destacan para decidir acudir a solicitar los servicios de atención se encuentran las agresiones que afectan directamente a su familia, especialmente a sus hijos e hijas; también cuando hay presencia de amenazas contra la vida y la integridad; y, cuando hay recomendaciones por parte de alguna persona de confianza.

Sin embargo, se reconoce que el principal motivo por el que las mujeres receptoras de violencia se acercan a las unidades de atención es porque ya tienen un proceso activo en otra instancia y necesitan información sobre el mismo, porque el proceso no avanza o porque directamente son derivadas por dicha instancia.

Al respecto también se comenta que el primer contacto suelen ser las comisarías municipales y agentes de seguridad pública para después comenzar el proceso que

eventualmente las lleva a hacer contacto con las unidades de atención, lo cual dota de especial relevancia a dichos actores.

Se narró un caso de violencia comunitaria en el que se realizó un dictamen psicosocial del entorno comunitario en el que se detectó que la persona que acudió en calidad de víctima resultó ser una persona altamente conflictiva que jugaba un rol de agresora en el conflicto referido. En el presente estudio se ha observado la ambivalencia y complejidad de los conflictos comunitarios y como la participación de las personas en muchos casos, trasciende la lógica unilateral y binaria de la violencia empleada en el análisis de otras formas de violencia.

Indagando en las consideraciones que se requieren para mejorar la ruta de atención a los casos de violencia comunitaria se encuentran: profundizar en el contexto y la participación de otras personas en el conflicto; conocer la frecuencia y reincidencia de sucesos violentos; indagar en la autopercepción de la usuaria acerca del riesgo, así como la dimensión del temor de la persona receptora de violencia y del control ejercido por la persona generadora de violencia; profundizar en el perfil del perpetrador; hacer partícipes a las y los vecinos para informar o intervenir en caso necesario; aumentar la vigilancia en las colonias más propensas a la violencia comunitaria y hacer de conocimiento de las agencias de seguridad pública el contexto comunitario; considerar las lealtades y diferentes grupos existentes en la colonia para dar seguimiento y recomendaciones a las personas receptoras de violencia; fortalecer actividades de prevención.

Una de las participantes comentó que, si bien muchos de los casos de violencia comunitaria se asocian a acciones relacionadas a la convivencia vecinal como ruido, basura y estacionamiento; también hay múltiples conflictos que se derivan de la falta de tolerancia o rechazo a las diferencias. Estos casos no inician por “lo que se hace” sino por “lo que se es” y en ese sentido, el fortalecimiento de capacidades para la paz y las estrategias de cohesión comunitaria se tornan especialmente relevantes.

Asimismo, otra participante habló acerca de las dificultades particulares que se presentan durante los procesos de atención de los casos de violencia comunitaria en las comunidades Wixarikas próximas a Tuxpan de Bolaños, en buena medida asociada

a las barreras físicas en la región, así como a las barrera lingüísticas y culturales que, en ocasiones, hace difícil transmitir la información debido a la falta de intérpretes. Por otro lado, las distintas modalidades de violencia no suelen ser identificadas en las comunidades, existen casos en los que se encubren agresiones por parte de la comunidad y las distancias para acudir a la unidad complican el acceso para las mujeres que lo requieren.

Por último, llama la atención que, entre las distintas entrevistas y grupos focales realizados a los equipos y unidades de atención, solo en una ocasión se realizó una mención específica a los factores culturales de la violencia y a la relación existente entre la falta de habilidades para la resolución de conflictos y la manifestación de la violencia comunitaria. *“Tiene que ver mucho con la educación que vivimos desde casa. Me refiero específicamente a la escalera de la violencia. Es algo cultural y transgeneracional. Aprenden a resolver los conflictos a través de una cultura de violencia y lo naturalizan. Falta más difusión de una cultura de paz”.*

Área Psicológica

Entre los campos de oportunidad con respecto al trabajo de atención, se identificó que ninguna de las personas participantes ha recibido cursos, diplomados o capacitaciones específicas en materia de violencia comunitaria. Aunque el tema se ha referido tangencialmente en capacitaciones generales acerca de la violencia contra las mujeres. Asimismo, se refirió que no existen dinámicas de trabajo colegiado para analizar los casos desde las distintas áreas de atención para dar seguimiento a cada uno por lo que los servicios integrales suelen brindarse de manera aislada.

En la unidad de Tuxpan de Bolaños se tiene conocimiento de varios casos de violencia comunitaria especialmente de tipo sexual, que suceden al interior de comunidades Wixárikas. Sin embargo, no se denuncian ni se acude a buscar la atención de las unidades.

Los nexos y la presencia del crimen organizado hacen de la violencia comunitaria un estado permanente en la convivencia. Se habla de la narcocultura como una manera de adquirir una posición de poder para lograr objetivos personales, en donde los lazos o las relaciones personales con el crimen organizado se emplean para amenazar y

coaccionar. En este sentido el temor y el control establecen las jerarquías de los poderes fácticos que regulan la convivencia en las colonias. Tanto la comercialización como el consumo de drogas se asocia con la violencia comunitaria, especialmente el cristal, como ya se había apuntado en los subapartados anteriores.

Entre los factores diferenciadores de la violencia comunitaria, se ha observado que los liderazgos comunitarios pueden fomentar tanto la integración como la exclusión y la violencia colectiva contra mujeres de la comunidad. Asimismo, a menudo se presentan riñas y violencia comunitaria entre mujeres motivadas por parejas sentimentales. Una diferencia importante con la violencia en pareja que se identificó en este grupo es que no suele darse en ciclos, sino que escala sin haber momentos de aparente reconciliación.

Como en el grupo focal anterior, se comentó que entre las razones que motivan a las mujeres a solicitar los servicios de atención se encuentran la recomendación de otras usuarias, las actividades de difusión realizadas, las amenazas contra la integridad, las afectaciones a las familias y las afectaciones a la salud psicológica (pensamientos rumiativos).

Por otro lado, se comentó acerca de casos de violencia escolar que trascienden a los planteles educativos al trasladarse a los espacios públicos, especialmente el transporte entre el lugar de estudio y las comunidades donde habitan las y los estudiantes. Lo anterior, debido a que existen menos regulaciones y mayor desequilibrio de poder fuera de los planteles que al interior de los mismos.

Entre las capacidades que buscan desarrollarse en las personas receptoras de violencia desde el área psicológica se encuentran las habilidades sociales y comunicativas; la resiliencia y la gestión emocional; el control del pensamiento rumiativo; la reestructuración cognitiva; el fortalecimiento de las redes de apoyo y la concientización acerca de las modalidades de violencia y la forma en la que suele escalar. Estas habilidades se consideran indispensables para el empoderamiento necesario para hacer frente a la situación de violencia y en buena medida se relacionan con la posibilidad de solucionar y gestionar los conflictos sin violencia.

Como se explicó en el apartado teórico, las capacidades para la paz y las necesidades humanas son aspectos fundamentales a tratar en los procesos de atención y transformación de la violencia, por ello se destaca la siguiente verbalización tomada de este grupo focal:

“Las personas que acuden cuando han vivido este tipo de violencia comunitaria particularmente vienen de familias patriarcales. Son personas que han vivido desconfirmadas, es decir, no vistas o no tomadas en cuenta por su núcleo familiar primario, por lo que crean y albergan sentimientos de soledad, inadecuación e inseguridad y se les dificulta mucho lo que es el establecimiento de límites. Para atender eso lo que me ha funcionado es que aprendan a escucharse. A escuchar sus emociones, a contactar con sus emociones, para que de ahí sepan por qué surgen sus emociones y las emociones vienen a darles un mensaje. Aprenden a escucharse, a saber qué necesitan y ya cuando saben qué necesitan, trabajamos en cómo vamos a satisfacer esas necesidades”.

Por último, entre las consideraciones para el diseño de un instrumento de valoración de riesgo adecuado a la violencia comunitaria, el grupo de psicología mencionó las siguientes: registrar el tiempo y la frecuencia con la que se ha vivido la violencia; profundizar en el perfil del perpetrador; tomar en cuenta el nivel de afectación de la persona receptora de violencia (cognitiva, emocional, conductual, social) y el nivel de peligrosidad de la persona generadora de violencia (armas, adicciones, nexos con el crimen organizado); identificar los grados y modalidades de la violencia recibida; considerar la autopercepción del riesgo por escala numérica en aspectos puntuales del contexto comunitario y del temor existente en la persona receptora de violencia. Por ejemplo, ¿qué tan segura se siente de realizar sus actividades cotidianas/pedir ayuda/acceder a servicios de emergencia/salir de noche/visitar espacios públicos?

Instituto de Justicia Alternativa

Si bien existen las estadísticas presentadas en el primer apartado en donde una tercera parte de la población que habita en zonas urbanas en México manifestaron haber tenido un conflicto relacionado principalmente con personas vecinas, se comenta que hay un amplio espectro de conflictos comunitarios que quedan fuera de las

mediciones. En este sentido el entrevistado comenta que, *“en materia de los delitos hay una cifra negra del 93%, en casos de conflictiva social, la cifra negra es mayor”*.

El entrevistado comentó que el estado de Jalisco es un ejemplo nacional en materia de mediación. Se cuentan con 411 puntos de mediación públicos y privados que se albergan en distintas figuras institucionales, así como en personas mediadoras certificadas que otorgan el servicio de manera particular.

Mientras existen 15 estados que aún no contemplan la figura de mediador privado, en Jalisco se encuentra el 43% de las personas mediadoras certificadas a nivel nacional. Lo anterior, *“nos permite que los privados se dediquen más a temas de arrendamiento, y nosotros nos dediquemos más a temas familiares, temas comunitarios.”*

Cuando se logra un convenio entre las partes durante los procesos de mediación, son elevados a sentencia e implican la obligatoriedad de cumplimiento de las partes. En este sentido, el entrevistado comenta que en 2022 se reportaron 23,000 sentencias emitidas por los 119 jueces del estado de Jalisco, mientras que el IJA elevó 17,278 convenios a sentencia *“O sea, por cada tres sentencias hay dos convenios, 42% de las resoluciones judiciales son convenios de mediación, la media en el país es de 4.9%”*.

En términos de distribución territorial, se comenta que se tiene presencia en las 12 regiones del estado de Jalisco. Existen centros de mediación en 55 municipios, de los cuales 32 tienen uno público que funciona con fondos del ayuntamiento.

Existe vinculación con instancias públicas y privadas que cuentan con oficinas dentro de las instalaciones del IJA para atender y dar seguimiento a temas especializados en conflictos que así lo requieran, es el caso de la Procuraduría de Defensa de Niños y Niñas y Adolescentes (PPNNA), la Procuraduría Social (PROSOC) y Prosociedad que, con fondos de USAID, cuentan con programas de rehabilitación de adicciones y terapia cognitivo-conductual. También se firmó un convenio con la Universidad Panamericana para que el alumnado de la licenciatura en psicología realice sus prácticas profesionales brindando terapia a los y las usuarias que lo requieran y se comentó

acerca de vinculaciones con Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) como es el caso de Corporativa de Fundaciones.

Por otro lado, reciben casos de distintas instancias, entre ellos Fiscalía y el Centro de Justicia para las Mujeres (CJM), se comentó que de este último ha disminuido sustancialmente la derivación de casos desde el inicio de la nueva Dirección que ha procurado que todos los asuntos que llegan deriven en denuncia y queden excluidos de la posibilidad de mediación. Estos cambios han generado incluso, que se retire la oficina del IJA que existía en el CJM.

Por su parte, en algunos juzgados cívicos se cuentan con centros de mediación en las instalaciones y es común el interés de las y los jueces cívicos en los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) derivado de las capacitaciones que se les han impartido. Por lo que la coadyuvancia para que los casos mediables sean derivados a algún centro de mediación es común en varios municipios. Al momento de la entrevista 10 jueces cívicos habían sido certificados como personas mediadoras y 87 habían recibido capacitación en materia de mediación.

Tanto los casos de índole comunitario como los de índole escolar no suelen registrarse debido a que es poco frecuente que se eleven a sentencia. Sin embargo, el entrevistado realizó la siguiente estimación *“si hacemos 17,278 convenios, que sí se elevan a la sentencia, y tenemos 1,200, quiere decir que el 7% es de comunitario, entonces quiere decir que los centros de mediación deben de estar sumando todos los del estado unos 40,000 comunitarios, pero no lo sabemos, lo estimo.”*³

Comenta que, como director, el tema comunitario es de su particular interés y que existen varios centros de mediación dedicados a temas vecinales, especialmente porque las organizaciones vecinales no cuentan con mecanismos suficientes para garantizar la resolución de conflictos o consecuencias significativas para las conductas antisociales. Eso deja un amplio espectro de necesidades que buscan atenderse desde

³ Se compartió que los convenios comunitarios ingresados en las bases de datos del IJA fueron 923 en 2020, 1.274 en 2021, 1.642 en 2022 y 301 de enero a marzo de 2023 y se precisó que hay muchos que no se registran por no ser candidatos a elevarse a sentencia.

la mediación y de metodologías como los “Círculos de Paz”⁴ que, a través de varios ejemplos, explicó cómo han demostrado tener efectos poderosos en la resolución y, especialmente en la prevención, de conflictos violentos.

En resonancia con la referencia teórica planteada en el apartado II, el entrevistado expresó que la mayor parte de los intereses y las necesidades que motivan los conflictos no es explícita y que regularmente la perspectiva legal y la posición que manifiestan las partes frente al conflicto se encuentran muy limitadas. Por ello, en los puntos de mediación se hacen análisis específicos de cada conflicto que permitan desenvolver alternativas de solución desde la creatividad y la negociación.

Entre los principales incentivos para optar por la mediación se resalta la flexibilidad para programar las citas, así como el rol de los “invitadores” quienes, a partir del acercamiento de la parte solicitante del servicio, se comunican con la otra parte para persuadir de acudir al ejercicio. El entrevistado ejemplifica ese proceso de persuasión de la siguiente manera:

Privilegian el trato personal y se les insiste: “mire, esto es voluntario es por la buena. Si usted acepta algo aquí, no se puede usar en juicio y mejor vaya porque lo está invitando su contraparte. Señala que tiene la disposición de arreglarse usted también”. El 82% se arreglan, pero el problema es que lleguen los 2. Se les dice “¿para qué esperar que lo cite por la fuerza el Ministerio Público o la policía o un juez, entonces mejor de una vez vaya. Señala que hay buena disposición, sabe de qué conflictos se trata, pues vaya, no pierde nada”.

La mayoría de las sesiones se realizan en instalaciones de los centros de mediación pero que también han existido programas en los que se realizan brigadas para llevar jornadas de mediación a las colonias, las cuáles han dado buenos resultados para mejorar la convivencia entre las y los vecinos.

En el campo del desarrollo de capacidades para la mediación, el IJA cuenta con la certificación para mediador/a que resulta de cursar y aprobar un diplomado con

⁴ Se explicó que los Círculos de Paz es una metodología que permite el acercamiento entre personas que comparten espacios de convivencia. Se generan lazos de empatía y se desarrollan capacidades para la paz que brindan herramientas autogestivas a las y los participantes para solucionar sus conflictos sin violencia.

duración de 152 horas, lo cual requiere cumplir con el 80% de asistencia y aprobar el examen de conocimientos. Asimismo, cuentan con un curso de 40 horas de duración en el que se brindan herramientas de mediación y se adapta a distintos perfiles, el cual se ha impartido a 3,800 policías, sacerdotes de los 52 Canatos del Arzobispado y 4 generaciones de profesoras y profesores.

Por otro lado, se han capacitado a 990 funcionarios y funcionarias municipales en materia de MASC y que también se cuenta con un curso para formadores y formadoras, que tiene el objetivo de capacitar a las personas para facilitar el contenido del curso, esencialmente en el programa de la academia policial. El IJA también participa en dos módulos del diplomado de Paz que se imparte en la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana (SPPC).

Los casos más comunes en materia penal son amenazas, daño a propiedad ajena y fraude. Es en esta materia en la que el seguimiento a los convenios tiene mayor regularidad. Sin embargo, aún existe una carencia en el protocolo de seguimiento para monitorear la extinción o evolución de los conflictos.

Con respecto a los conflictos comunitarios el entrevistado mencionó que se catalogan en esta categoría cuando *“son temas vecinales y sobre todo que no se necesite elevar a sentencia porque no hay un contrato preexistente. Entonces no necesitan una sentencia, un acuerdo y que se cumpla, aquí más bien es por exclusión”*. En caso de que un conflicto comunitario derive en un convenio sentencia, se clasifica de manera diferente por ejemplo, un incumplimiento de contrato en el caso de una deuda reconocida. Asimismo, en los casos en los que la violencia se hace presente en conflictos comunitarios la intervención de instancias mediadoras se encuentra limitada, debido a que suele haber una denuncia, lo cual excluye la posibilidad de ser mediado mediante MASC.

Se hizo énfasis en la importancia de que las partes se involucren en la resolución de los conflictos, entre las razones se encuentran que son quienes tienen mayor conocimiento de la relación que sostiene al conflicto y la posibilidad de idear soluciones creativas para el mismo. Su participación genera apropiación de los acuerdos y eleva la posibilidad de que se cumplan adecuadamente; se fomenta el

desarrollo de capacidades para solucionar futuros conflictos; se fortalece la autonomía de las partes y genera menor gasto de recursos institucionales y privados para solucionar los casos.

En resonancia con apartados anteriores, durante esta entrevista se acentuó que los conflictos comunitarios suelen tener más de dos participantes y que todas las personas que participan directa o indirectamente en los conflictos deben de ser considerados en su análisis y solución para obtener mejores resultados.

La intervención en los conflictos antes de que escalen no solo es indispensable en términos de prevención de la violencia, sino también en clave de acceso a derechos y, como lo señala el entrevistado *“lo que las premisas de la justicia alternativa dicen, es que cada vez el derecho va haciéndose más inaccesible a los conflictos ordinarios de las personas, necesitas reunir cierto nivel de violencia o cierto nivel de polarización para que ya sea digno de llegar a una instancia jurídica”*.

A propósito de la atención que puede brindarse a las personas generadoras de violencia para evitar la reproducción de la violencia, el entrevistado hizo referencia de una asociación de psicólogas que se llamaba Pro Mujer, que se dedicaba a la atención de mujeres violentadas. *Les dijeron “no tenemos quien atienda al hombre, ¿ustedes los atienden?”, “De ninguna manera, claro que no, somos pro mujeres”. Pero como había un incentivo económico les dijeron “podríamos dar lo que les damos por atender una mujer, para atender un agresor” y cuando empezaron a abrirse a eso, encontraron que en el 50% de los casos habían perdido el problema. Vieron que de aquel lado hay muchos más problemas y a lo mejor es mucho más fácil incidir en el cambio. Lo vieron como una forma de crecimiento de la organización.*

- **Entorno institucional a nivel municipal**

Justicia Cívica

La Dirección de Justicia Cívica Municipal de Guadalajara está compuesta por la Unidad de Juzgados Cívicos de Guadalajara, los Centros de Mediación, la Unidad de Prevención de la Violencia, Cultura de Paz y el área de Visitaduría. Se cuenta con dos

sedes activas en la Calzada Independencia (Zona Centro) y en Av. Cruz del Sur (Zona 7), además de una sede más que abrirá próximamente en la colonia de la Hermosa Provincia (Zona 6).

El entrevistado tiene 29 años trabajando en justicia cívica y comenta que -además de las leyes, el fortalecimiento institucional y el marco de derechos humanos- los cambios más sustanciales que identifica a través del tiempo es en el perfil de las y los policías que han aumentado considerablemente el nivel de preparación, tanto a nivel académico como humano.

Con respecto a los conflictos vecinales, se comenta que se atienden únicamente cuando el evento no es constitutivo de delito, sin embargo, en muchas ocasiones sí son hechos de violencia. Algunos ejemplos son las agresiones verbales, acoso sexual, agresiones físicas que no presentan lesiones, entre otros que son considerados faltas administrativas, sin embargo *“una falta administrativa que no se atiende a tiempo escala a un delito”*.

Cuando hay una detención que es competencia de justicia cívica, la policía presenta a la persona infractora en un juzgado cívico en donde es recibido por el área de trabajo social o de psicología para realizar un tamizaje, el cual tiene el propósito de explorar las razones que llevaron a que la persona infractora a cometer la falta, así como identificar sus necesidades y factores de riesgo. Entre la información que se recaba se identifica si la persona tiene adicciones, si tiene carencias sociales o familiares, si sufrió violencia en su infancia, entre otras.

Una vez realizado el tamizaje se le expone al juez o jueza cívica y el área de psicología valora si la persona infractora es candidata a recibir terapia o entrar en algún proceso reeducativo. En contraste con las UMEA y la UREA, la atención de los juzgados cívicos se enfoca en conocer y atender las necesidades de las personas generadoras de violencia, mientras que el contacto con las víctimas es muy limitado.

El entrevistado comentó que se procura que el arresto sea la última opción pues, en la medida de lo posible, se prioriza que las sanciones giren en torno a un proceso de reparación del daño, de mediación o de reeducación para prevenir que las conductas antisociales continúen y se presenten nuevos incidentes en el futuro, *“lo que nos*

interesa es que las personas dejen de repetir constantemente las faltas al reglamento por ejemplo, en violentar los derechos de sus vecinos de sus entes cercanos hasta de su propia familia. Ese es el fin.”

Los tamizajes, las medidas, las sanciones y los datos generales de los expedientes de las personas infractoras se registran digitalmente y el seguimiento es realizado por la Unidad de Vinculación y Seguimiento a Sanciones Administrativas (UVSSA).

En términos de prevención, se realizan actividades de sensibilización en las escuelas para promover la cultura cívica y la cultura de paz. A partir de esta experiencia, se comentó que hay una serie de condiciones estructurales y culturales que exponen a las y los estudiantes a recibir y a ejercer violencia comunitaria.

En el ámbito estructural se habla de la falta de iluminación, la basura y la fauna nociva, así como la inseguridad asociada a robos, acoso sexual, pandillas y crimen organizado, entre otras. Por su parte, en el ámbito cultural, se comentó que la juventud desde edades muy tempranas cuenta con acceso a contenido violento, especialmente por medio de las redes sociales. Lo anterior, contribuye a la naturalización de las muestras de violencia, así como a la modificación de los modelos aspiracionales *“Su aspiración cambió. Antes queríamos ser bomberos, policía. Hoy no, hoy quieren ser influencers, sicarios, autores de corridos bélicos”*.

El proceso de sanción puede ser de tipo económico, terapéutico o de trabajo comunitario y, para determinarlo, la persona infractora debe de haber tenido previa audiencia pública con el juez o la jueza cívica. Si se considera que el caso es susceptible a mediación se ofrece la opción y se exime de sanciones directas por la infracción. Sin embargo, se brinda un seguimiento al convenio celebrado y en caso de incumplimiento el juez cívico puede asignar sanciones directamente.

La persona mediadora debe de contar con la certificación correspondiente y con habilidades técnicas y humanas particulares que son necesarias para orientar adecuadamente a las partes durante el ejercicio de mediación. Durante las sesiones se exploran los antecedentes y las causas profundas del conflicto, así como los intereses y las necesidades que forman parte del mismo. Una estrategia recurrente es brindar una noción clara a las personas involucradas de las implicaciones legales y

administrativas que el conflicto puede tener en caso de no llegar a un convenio, lo cual se convierte en una motivación para las partes *“nuestra finalidad es hacerle ver a la persona la conciencia jurídica de su conflicto”*.

Se habló de la vinculación realizada con Prosociedad para brindar terapia cognitivo-conductual a las personas infractoras a través de “Pacto Incluyente” para los casos de niveles menores de violencia y “Role” en casos con niveles más altos de violencia. Esta vinculación se implementó desde inicios de la administración y se comenta que ha habido buenos resultados debido a que no ha habido reincidencia en los casos que se han derivado a dichos procesos.

Como se comentó en otras indagaciones, las personas entrevistadas destacaron que los conflictos comunitarios pueden ser ambivalentes y las personas pueden ser agresoras y receptoras de violencia dentro del mismo conflicto.

Colmenas

Al momento de la entrevista existían tres centros Colmena en el municipio de Guadalajara, ubicados en las colonias Balcones del Cuatro, Rancho Nuevo y Oblatos. Asimismo, se proyecta contar con dos centros más, uno en el Mercado San Juan de Dios y el otro en el Parque Agua Azul. Se comentó que anteriormente se tenía previsto crear un centro en la colonia Santa Cecilia y otro en Miravalle, pero ambos proyectos fueron cancelados.

Los centros Colmena se describen como espacios de cuidados adecuados a las dinámicas propias de la comunidad y tienen el propósito de generar espacios seguros para conectar con la población. En ese sentido, se comentó que dichos centros tienen un enfoque territorial que se genera a partir del trabajo de campo que se lleva a cabo *“recorriendo el territorio, identificando personas, haciendo reuniones, asambleas, haciendo análisis de datos demográficos y en general lo que nos vamos encontrando”*.

En este orden de ideas, previo a la inauguración de cada centro, se realiza un diagnóstico que busca identificar los problemas y las necesidades principales, así como a las y los usuarios potenciales en la colonia; conocer las dinámicas para habitar

y transitar el espacio público, así como la historia y las redes de actores de la colonia y, reconocer el contexto de violencia y necesidades de las juventudes, para ello se realizan grupos focales en las escuelas de la comunidad.

A partir de lo que se identifica en campo se generan programas, vinculaciones, actividades y espacios que buscan que las personas de la comunidad se apropien del espacio para convivir y desarrollarse. Algunos ejemplos de las actividades que realizan son talleres de cocina y alimentación, ligas deportivas, actividades culturales y atención psicológica individual y grupal. Se menciona que la terapia grupal ha resultado ser especialmente efectiva para tratar aspectos relacionados directamente con la violencia comunitaria, como el consumo problemático de sustancias, la violencia de género y la pérdida de un ser querido (frecuentemente de muertes violentas).

A continuación, se desarrollan tres objetivos de los centros Colmena identificados durante la entrevista que resultan relevantes para prevenir la violencia en la comunidad a través del empoderamiento y la integración comunitaria.

- Generar nuevos liderazgos comunitarios: los liderazgos comunitarios no suelen responder a un proceso orgánico de representación comunitaria ni resultan de procesos de empoderamiento comunitario. Por el contrario, se acostumbra que sean producto de relaciones de poder o “cacicazgos” antiguos que habitualmente se relacionan con intereses político-electorales. En ese sentido, el fomento de nuevos liderazgos comunitarios puede mejorar la participación y representatividad en la comunidad mediante la apropiación de los procesos organizativos de la colonia. En la medida en que estos procesos de empoderamiento comunitario cuenten con herramientas que favorezcan la organización y comunicación “hacia dentro” y “hacia afuera” de la colonia se generarán mejores condiciones para la seguridad ciudadana y la prevención de la violencia comunitaria.

“La aproximación como muy primaria de los gobiernos es conectarse con el primer líder que encuentran y normalmente es el consejo social o la asociación vecinal que está afiliada al partido en turno o así. Nosotros, aunque sí los ubicamos, tenemos que entender que hay muchos tipos de

liderazgos y porque el objetivo principal de las Colmenas es generar nuevos liderazgos a partir de nuevas prácticas”

- Generar espacios públicos neutros: el entorno comunitario es inherentemente conflictivo y, por lo tanto, el espacio público a menudo es objeto de disputa y control por parte de personas y grupos que habitan y transitan en las colonias. La dominación y el abuso es común cuando no existen condiciones estructurales y culturales que garanticen la igualdad en las relaciones comunitarias. Lo anterior, afecta especialmente a las mujeres, las niñas, los niños y las adolescentes que, a raíz de la violencia comunitaria y la inseguridad, tienden a ser excluidas del espacio público en horas y lugares específicos. Por lo anterior, generar espacios públicos neutros, no solo favorece la inclusión y la igualdad en términos de acceso a la ciudad, sino que puede ser un espacio que pone a un lado las diferencias y fomenta procesos de interacción e integración comunitaria. *“Nuestro manifiesto de trabajo es que todos son bienvenidos aquí, principalmente todas, todes, pero sin armas, sin drogas y no permitimos ningún tipo de violencia.”*
- Generar redes solidarias entre las personas, especialmente mujeres: la violencia contra las mujeres es de mayor frecuencia e intensidad en el espacio privado que en el público. Sin embargo, la percepción general indica lo opuesto debido a la inseguridad y la violencia que se observa y se vive en el espacio público. Lo anterior, no solo relega a las mujeres a los espacios en los que suelen ser más violentadas, sino que limita significativamente su acceso a recursos, servicios y redes de apoyo que les ayuden a salir de las situaciones de violencia que atraviesan. Por lo anterior, fomentar la generación de redes solidarias y sororas no solo detona procesos de empoderamiento que favorecen el ejercicio de los derechos de las mujeres, sino que brindan la posibilidad de hacer frente a situaciones de violencia tanto del ámbito público como del privado.

En las Colmenas se realizan talleres dirigidos a mujeres que procuran adaptarse a sus intereses. *“Lo que más les interesa a las mujeres es cuidar mejor”*. Algunos ejemplos son cocina, herbolaria, salud, o huertos urbanos. Aunque se reconoce que son relativos a los roles de género, se comenta que es el medio por el cual se logra captar su participación para poder apoyarlas.

El crimen organizado se encuentra presente en todas las comunidades, hablan de una presencia fuerte, pero silenciosa. *“El crimen organizado es la comunidad, es el barrio mismo”*. La mayoría de las personas tienen noción de lo que sucede en la comunidad y regularmente saben o intuyen que personas de la comunidad se involucran en los grupos. Sin embargo, en muchas ocasiones no se tiene certeza ni se conocen los detalles de las situaciones que se presentan alrededor de las actividades del crimen organizado.

No obstante, el miedo y el control es una constante en las comunidades con una fuerte presencia de estos grupos. Los hechos de violencia generan espacios de poder simbólico que marcan el imaginario colectivo de la comunidad. *“Saber que esa presencia del crimen organizado está y en cualquier momento puede desaparecer un hijo o que tu hijo puede empezar a consumir drogas en cualquier momento, ellas saben que no hay vuelta atrás y si se desaparece uno de tus hijos o un sobrino tuyo tú no puedes decir nada.”*

Paradójicamente se habla de cómo la “narco cultura” permea en la identidad y en las relaciones. Los perfiles criminales se convierten en símbolos aspiracionales que, en el contexto juvenil y particularmente en las dinámicas del amor romántico, generan graves riesgos para los y especialmente las adolescentes.

Como se comentó anteriormente, la neutralidad del espacio es uno de los objetivos de las Colmenas que procura representar a la mayor diversidad de grupos posible y que favorece la apropiación del espacio por parte de la comunidad. Para lograr dicha neutralidad, se fomenta que los talleres y las clases sean impartidos por personas de la comunidad, lo cual se convierte en una fuente de ingresos para ellas y al mismo tiempo contribuye a que las personas asistan al sentirse identificadas con quién imparte las clases.

Inicialmente se intentó que los servicios y talleres fueran proporcionados por el gobierno, pero era difícil la gestión y no había recursos suficientes. Esta dinámica de intercambios de saberes ha resultado útil para lograr la aceptación de todos los grupos sobre las actividades del centro, incluso aquellos grupos vinculados al crimen organizado.

Cuando se presentan conflictos en las instalaciones del centro o a raíz de algún espacio o actividad relativo al mismo, se procura hacer uso de la mediación. Sin embargo, también se comenta que *“Dentro de nuestros objetivos no está resolver conflictos”*. A este respecto, como en la mayoría de las entrevistas y grupos focales, se mencionó la basura como una de las fuentes de conflicto más comunes y también se precisó que los conflictos vecinales no solo dependen de las circunstancias de los acontecimientos, sino que suelen tener una historia previa propia de la relación entre las partes.

Con respecto a los ejercicios de vinculación, se mencionó que se realizan colaboraciones con universidades y con OSC. En ocasiones se incorporan a procesos que ya están previstos en los objetivos y también existe la posibilidad de que organizaciones y colectivos realicen programas o actividades nuevas con las personas usuarias del centro. Con respecto a las vinculaciones intergubernamentales, se procura tener cautela para evitar que los intereses políticos permeen en la operación de los centros, aunque sí existe una disposición de vinculación y se busca canalizar los casos identificados a dependencias especializadas en las necesidades específicas que presentan las y los usuarios.

Con respecto a la medición de los efectos de las intervenciones y la rendición de cuentas, regularmente se asocian con el alcance de los programas, es decir, el número de participantes. Lo anterior se debe principalmente a que la lógica de las intervenciones es difícil de medir y responde a un planteamiento de largo plazo.

“Cuando me piden métricas mandamos número de personas. Sabemos que cuando hacemos proyectos de este tipo vamos a generar transformaciones. Trabajando con mujeres, con niños, está claro que la cultura transforma a las personas. Sabemos que abre puentes, que el deporte ayuda, que ir a un proceso terapéutico y que tu familia esté mejor y que haya más seguridad pues sí, claro que cambia y transforma los barrios.”

En síntesis, los centros Colmena son espacios centrados en la transformación de las condiciones culturales y estructurales de la colonia que favorecen la integración y el desarrollo de sus habitantes. Su lógica de intervención podría tener efectos significativos en la disminución de la violencia comunitaria. En este sentido, el principio

de proactividad expuesto en el apartado teórico es más consistente con las intervenciones planteadas a largo plazo en miras de atender las causas culturales y estructurales de la violencia comunitaria. Las políticas de prevención planteadas desde este enfoque favorecen la existencia de condiciones para avanzar en el fortalecimiento de la seguridad ciudadana. Sin embargo, es importante atender y mejorar los procesos de evaluación de las intervenciones para lograr replicar las actividades y programas que demuestren ser más efectivas.

- **Sociedad civil**

Organización de la Sociedad Civil

La organización objeto de la presente entrevista, realizó una colaboración con Justicia Cívica a través de un fondo de USAID que tuvo el objetivo de diseñar e implementar un modelo de terapia reeducativa que consta de 10 sesiones para las personas infractoras que el juez o la jueza determinara como parte de la sanción.

Entre los principales obstáculos se presentaron las resistencias de las y los jueces ante el desconocimiento del modelo; la incipiente aplicación del Modelo Homologado de Policía y Justicia Cívica que no contaba con rutas operativas claras; la heterogeneidad en los reglamentos municipales de justicia cívica; encontrarse impedidos para brindar el modelo a personas provenientes de otras dependencias (como los Centros de Mediación o el IJA), sino que tenía que provenir directamente derivado de un juez o jueza cívica como parte de una sanción, lo cual era muy improbable dada la operatividad de los juzgados cívicos.

Entre los aciertos se encuentra el trabajo realizado con la División Especializada en la Atención a la Violencia contra las Mujeres en razón de Género (DEAVIM) de la Policía de Guadalajara. Asimismo, las actividades de sensibilización acerca del modelo dirigidas al funcionariado público de distintas áreas fueron clave para los avances y la implementación que se logró antes de detener la operación.

Se mencionó que durante la implementación se encontraban *“tres modelos trabajando al mismo tiempo, dos que siguen en activo con derivaciones mucho más*

frecuentes, que es el Centros de Integración Juvenil (C.I.J.) con asuntos de adicciones y Pro Sociedad con ROLE con atención a agresores para control de ira”. Para determinar a cuál de los tres modelos se iba a derivar a la persona se aplica el instrumento Youth Targeting Tool (YTT)⁵. Sin embargo, se comenta que esta herramienta “no está diseñada para observar violencia de género ni discriminación, no había ítems que pudieran medir eso” por lo que no era funcional para derivar los casos al modelo de reeducación y se tuvo que proponer un rediseño de la misma que integrara 10 reactivos que si consideraran dichos componentes.

Como se hizo referencia en los apartados institucionales, ha sido difícil transmitir y atender el tema de la violencia comunitaria debido a que no suelen contemplarse factores contextuales ni considerar la complejidad del trasfondo personal y relacional de las personas que la generan y la reciben.

A propósito de los casos de violencia comunitaria en razón de género donde las personas generadoras de violencia son mujeres, la directora de la organización comentó lo siguiente “*empezamos a atender varones por una decisión personal, pero por supuesto que sabemos que las violencias comunitarias están vinculadas a hombres y mujeres, y se atiende exactamente igual, desde reconocer, de manera individual, cuáles comportamientos están basados también en el contexto cultural y están relacionados con violencias.*”

En este sentido, la forma de evaluar el impacto de las medidas de prevención de la violencia comunitaria a partir del trabajo con las personas generadoras de violencia debe incluir la observación de cambios positivos sucedidos en el entorno y en las relaciones de la persona generadora de violencia a partir de la intervención.

Se hizo énfasis en la relevancia de la voluntad política, especialmente a nivel municipal y en el trabajo interinstitucional necesario para que las intervenciones logren generar transformaciones profundas. Lo anterior, debido a que la violencia comunitaria no puede ser atendida o prevenida desde un trabajo individualizado, sino que se requiere el involucramiento de las personas participantes del conflicto, así como la

⁵Para conocer el cuestionario y el instrumento de valoración del YTT favor de consultar la siguiente liga (pp. 30-39) <http://bit.ly/3QKwpvw>

coadyuvancia entre distintos servicios de atención. Asimismo, se mencionó que el trabajo de prevención en materia comunitaria debe ser planteado mediante intervenciones a largo plazo para lograr sostener los cambios previstos.

Entre las coincidencias que se encontraron con respecto a las personas generadoras de violencia comunitaria que se atendieron, se señaló el grado de vulnerabilidad económica, debido a que para ser derivados a la atención tendrían que haberse visto imposibilitados para deslindarse de las sanciones por medios económicos, y regularmente no cuentan con recursos para evitar llegar al juzgado. También se mencionó que una constante que se identificó fue la falta de herramientas para autorregular sus emociones y reacciones emocionales en momentos de tensión. Otro punto relevante mencionado es que enfrentan condiciones difíciles en sus vidas personales, así como una serie de factores de riesgo que están latentes.

Se destaca el arte, la meditación y el acercamiento a los derechos culturales como medios poderosos para atender a esta población ya que presenta otras posibilidades de transformación alternativas al trabajo confrontativo *“no vayamos al dolor, al dolor se va a diario, vamos a otros lugares justo como para procesos de transformación”*.

Organización vecinal

La entrevistada es madre de familia, tiene 4 hijos y una hija, tiene 38 años como vecina y 1 año como presidenta de la colonia La Reina y comentó que ella siempre ha percibido un trato cordial entre las personas de la comunidad y que habitualmente se siente segura viviendo y desplazándose ahí, esta percepción se la atribuye a que las personas de la colonia la conocen y lleva una buena relación la mayoría.

Con respecto a los rasgos negativos que identifica en la colonia, comentó que existen problemas de sanidad de agua y de alumbrado público y en términos de inseguridad, mencionó a grupos de jóvenes que se reúnen en la vía pública, especialmente durante la noche, a quienes relaciona con el consumo de alcohol y marihuana, así como actos de vandalismo (grafiti y robo). Parecen ser jóvenes y adolescentes que viven en la misma colonia y que estos problemas comenzaron a notarse aproximadamente 6 meses antes de realizar la entrevista.

Además, mencionó que el acoso sexual callejero es común, especialmente en los depósitos de bebidas alcohólicas de la colonia. Varios de estos establecimientos se encuentran en el camino de la colonia a la secundaria #1 por lo que las alumnas son víctimas frecuentes de este tipo de violencia comunitaria.

Otro aspecto relativo a la inseguridad, son las personas ajenas a la colonia que transitan ahí o que recientemente se han mudado a la colonia, especialmente aquellas vinculadas a un cuartel del ejército que se instaló en la colonia y que parece haber abonado a la sensación de inseguridad que existe en la comunidad. Comenta que ha habido emergencias en las que se solicita su apoyo y no acuden, así como actos de extorsión telefónica aparentemente promovidos desde el interior del cuartel. También se comentó que las familias de los militares que se mudan a la colonia no interactúan con la comunidad ni se adaptan a ella,

En términos de seguridad pública, al momento de la entrevista no se contaba con el personal suficiente de policía municipal, debido a que habían agentes capacitándose en Guadalajara. La policía municipal sí acude a las llamadas de emergencia, pero no de forma oportuna, sino que regularmente llegan una vez consumados los hechos reportados.

La organización vecinal se fundó en 2022 y, a pesar de que siempre había algún presidente vecinal en los años previos, este servía únicamente a intereses electorales, por lo que no había cercanía con la comunidad ni se procuraban mejoras sustantivas en la colonia. Lo anterior generó una pérdida de confianza significativa por parte de las vecinas y vecinos en la figura del representante de la colonia y esto se convirtió en un obstáculo para su participación en las iniciativas promovidas por la organización actual.

Dicha organización no cuenta con un reglamento y no está constituida legalmente. Algunas de las personas que la integran fueron elegidas en un ejercicio de votación convocada por el ayuntamiento y algunas otras fueron designadas directamente por el mismo. Los cargos duran 3 años con posibilidad de renovación. La entrevistada comenta que la mayoría de las personas que integran la organización vecinal no participan en las actividades para mejorar la colonia ni tienen un rol activo en la

organización. Sin embargo, se ha conformado un grupo de vecinos y vecinas que suelen involucrarse y promover actividades para la propia colonia.

Los principales asuntos que se atienden desde la organización vecinal son relacionados a servicios municipales, especialmente agua y luz. Mientras que los principales motores de conflictos vecinales son problemas de convivencia, en especial el ruido, la basura y el estacionamiento. Sin embargo, no se han logrado acuerdos o estrategias en la organización vecinal que logren reducirlos.

El problema de la basura se le atribuye a un tema cultural, así como a la falta de interés y consideración de los días y horarios en los que pasa el camión a recoger la basura. Aunque el tema se ha tocado en múltiples ocasiones durante las juntas, no se han logrado acuerdos ni soluciones al respecto. Por lo anterior, la presidenta se planteó comprar una cámara de videovigilancia, para que queden registros de las personas que no respeten los tiempos para sacar la basura y a partir de ello, notificar al ayuntamiento para que las personas responsables sean multadas.

Por su parte, la ruta a seguir recomendada a la entrevistada en materia de ruido, es no intervenir ni confrontar directamente a los generadores, sino llamar directamente al ayuntamiento. Sin embargo, la entrevistada expone la falta de eficiencia de esta ruta debido a que, en el mejor de los casos, acude personal del ayuntamiento para llamar la atención y se retiran, pero al no haber consecuencias, la conducta antisocial regularmente no se detiene.

Con respecto a los logros de la organización vecinal, se han realizado actividades de limpieza de la colonia en la que se han logrado involucrar a una buena parte de las vecinas y vecinos. Asimismo, se mencionó que se realizaron dos eventos de convivencia comunitaria. Sin embargo, tuvieron que detenerse debido a la falta de participación de la comunidad en la logística de los eventos. También mencionó que el Ayuntamiento donó una motocicleta a la colonia para realizar una rifa que sirva para recaudar fondos para las necesidades de la comunidad.

En cuanto a la vinculación con liderazgos vecinales de otras colonias, se realizan reuniones bimestrales organizadas por el municipio y se les invitó a los presidentes y presidentas a tomar un taller bimestral de 4 horas en las que se tocan temas de consejo

ciudadano, cultura de paz, participación y prevención. Dicha capacitación está abierta a cualquier persona que quiera asistir.

La entrevistada comentó que entre los recursos que se requerirían para que alguien con su cargo intervenga en los conflictos vecinales se encuentran el contar con respaldo institucional más sólido, así como capacitación para saber de qué manera intervenir. Aunque destaca que la principal razón para no intervenir es el miedo.

No existen consecuencias o herramientas coercitivas para respaldar la autoridad de la presidencia vecinal y tampoco hay una autoridad que pueda mediar la conflictividad comunitaria, por esa razón la presidenta comenta que las decisiones se toman unilateralmente y *“solos nos damos los derechos”*.

La violencia la describe como maltrato físico, psicológico, espiritual, etc. Atribuye la violencia comunitaria (incluyendo la violencia del crimen organizado) directamente a la violencia intrafamiliar y a los valores familiares: *“si tú vives violencia familiar ¿qué se va a ver en la calle cuando tú salgas? Tu vivencia familiar. ¿Qué vas a ir a representar tú? Tu vivencia familiar. La estructura viene de casa, pero vas afuera y hay organizaciones de delincuentes. Como tú estás dañado ya desde tu casa ¿a dónde vas? A esas soluciones que no te dan soluciones, te llevan a vivir mayores consecuencias”*.

Los lugares en los que se reúnen y relacionan mayormente las mujeres son el templo, la escuela y los festejos familiares. La entrevistada presentó una iniciativa en el Ayuntamiento para acercar talleres deportivos y recreativos, especialmente para jóvenes y mujeres a la colonia. Otra iniciativa que está impulsando es generar representaciones por zona en la colonia para mejorar la coordinación vecinal, especialmente con fines de seguridad ciudadana.

Se identifica el potencial y la voluntad de las organizaciones vecinales de participar en soluciones para reducir la inseguridad en sus colonias. Sin embargo, no se percibe una adecuada articulación con las instituciones de seguridad pública ni canales de gobernanza a nivel municipal que favorezcan el fortalecimiento de la seguridad ciudadana. En este sentido, es la ciudadanía quien tiene contacto directo y permanente con los conflictos y problemas que se suscitan en las colonias, por lo cual, debe

entenderse como un agente clave para identificar, atender y transformar la violencia comunitaria.

Ciudadanía

El entrevistado es vecino de una persona receptora de violencia de uno de los casos de estudio presentados en el próximo apartado dentro de un edificio de departamentos-, por lo que se encuentra familiarizado con el conflicto a analizar. Es un hombre joven, arquitecto de profesión que tiene 4 años viviendo en la colonia Chapalita la cual comentó que, a pesar de ser aparentemente segura, se percibe cierta inseguridad debido a que, al ser una colonia habitacional en la que la mayoría de las personas se trasladan en automóvil, durante la noche suele tener las calles vacías.

En el tiempo que ha vivido en la colonia reportó haber presenciado tres eventos: robo de autopartes; robo a negocio que incluyó detonaciones con arma de fuego y una persecución policial en la que los agentes de seguridad entraron a su edificio y; recientemente fue testigo de cómo una persona encapuchada prendía fuego a la basura de los vecinos de enfrente y dejaba lo que parecían ser bombas molotov en su cochera. Sin embargo, comentó que parecieran ser eventos generados por personas ajenas a la colonia y comenta que no ha tenido conocimiento de ningún conflicto entre personas que viven en la colonia que haya derivado en violencia.

Entre las condiciones que lo hacen sentir seguro comentó que hay una caseta con un policía municipal al servicio de la colonia que se encuentra a un par de cuadras; que existe muy buena iluminación pública; que en algunas calles hay mucho movimiento durante el día, especialmente personas que salen a pasear a su perro y a hacer ejercicio; que al ser una zona residencial hay gente todo el tiempo (a diferencia de una zona industrial o comercial) y; que al ser una colonia con antigüedad, son pocas las “casas ciegas” que hay, es decir, hay muchas ventanas que dan hacia la vía pública lo que da una sensación de que las y los vecinos se enterarían y podrían apoyar si algo sucediera.

Un aspecto controversial en términos de seguridad que existe en la colonia es una casa en la que todo el tiempo hay guardaespaldas y en ocasiones llegan de prisa camionetas suburban o de la fiscalía. Lo anterior, da una sensación de seguridad en el sentido de

que hay cuerpos de seguridad pública y a su vez, existe una sensación de inseguridad al no comprender de qué se trata y temer porque se desate algún conflicto armado. Comenta que por lo general evita transitar por ahí por temor.

Destacó la diferencia en términos de seguridad que experimentan los hombres y las mujeres en su colonia, acentuando que los riesgos son mucho mayores para ellas. Como ejemplo contrastó su propio hábito de ir al gimnasio caminando en la noche, con la desafortunada experiencia que vivió su anterior compañera de departamento *“fue al gimnasio en Chapalita y dejó su carro estacionado... eran las 10, 11 de la noche cuando salió. Y pues, la intentaron subir a un vehículo, dice que lo que la salvó fue que estaba muy cerca de su coche... No supo si la siguieron o no... su reacción fue huir”*.

Comenta que ha escuchado de varias historias similares que les han sucedido a familiares y a amigas y que ha percibido que no sólo genera un trauma en la persona que recibe violencia, sino que se extiende un temor en el imaginario colectivo que tiene serias implicaciones en las vidas de todas las mujeres.

Al respecto del caso de estudio comenta que solo tiene conocimiento del conflicto por dichos de la persona receptora de violencia con quién mantiene una relación cordial y cercana. Ella ha sido la administradora y quien regularmente se encarga de lo que se necesita en el edificio. La organización y los avisos los realiza utilizando como herramienta un grupo de WhatsApp en el que solo ella puede escribir. La autoridad que ella tiene para hacer llamadas de atención o regular lo que sucede en el edificio parece ser bien recibida por la mayoría de los vecinos. Sin embargo, la persona generadora de violencia ha manifestado inconformidad con ese sistema de organización así como un trato hostil hacia la personas receptora de violencia. La interacción que ha tenido el entrevistado con la persona generadora de violencia es mínima y cordial, aunque comenta haberse percatado de algunas actitudes desconsideradas con las necesidades del resto de las vecinas y vecinos.

Ante el conflicto en los edificios residenciales una figura potencial de mediación son las inmobiliarias, ya que tienen trato directo con las personas inquilinas y las propietarias de los inmuebles y se encuentran facultadas para actuar en caso de que

las personas arrendatarias rompan los acuerdos comunitarios o presenten conductas antisociales. Sin embargo, tanto para el caso de estudio como en la experiencia propia del entrevistado, las inmobiliarias se han negado a intervenir en favor de la satisfacción de las necesidades de las personas que viven en el desarrollo inmobiliario, por el contrario, se limitan a asuntos meramente comerciales. Sin embargo, el entrevistado comentó *“me parece que las inmobiliarias, en el caso de inquilinos, tendrían que jugar este papel de mediación. Porque al final ellas son las que tienen el poder de sacarte, de rescindir el contrato.”*

En el contexto del conflicto referente al estudio de caso, se reportó negligencia por parte de la inmobiliaria y de la propietaria del departamento donde vive la persona generadora de violencia, ante la solicitud por parte de la persona receptora de violencia expresaron su negativa a involucrarse. Asimismo, el entrevistado narró una situación de conflicto que tuvo con la inmobiliaria que renta su departamento en la que, a raíz de una solicitud que hizo para reparar los daños generados por una falla derivada de la falta de mantenimiento del inmueble, el personal de la inmobiliaria lo insultó, amenazó y lo hizo responsable de los daños, la persona propietaria decidió deslindarse y el inquilino tuvo que contratar asistencia legal para protegerse de las agresivas medidas tomadas por la inmobiliaria.

Si bien existe un reglamento, no existen medidas coercitivas para hacer que se cumpla, la única figura que podría generar consecuencias por conductas antisociales o mediar conflictos vecinales es la de la inmobiliaria y la experiencia relatada tanto por la persona receptora de violencia como por el vecino que fue testigo del conflicto, es que las inmobiliarias son negligentes con el tema y únicamente actúan cuando sus intereses legales o económicos se ven afectados. En este sentido, la persona receptora de violencia ha asumido una autoridad vecinal que, si bien se encuentra respaldada por su figura como administradora y por la comunicación directa con las personas propietarias de los departamentos, su intervención sigue estando limitada a la buena voluntad de las y los inquilinos para acatar los acuerdos y posibles llamadas de atención. El entrevistado describe esta dinámica de la siguiente manera:

“Está como todo muy viciado, como que ya hay una dinámica y es difícil que alguien llegue a proponer, sobre todo en el caso de Imelda [nombre ficticio para identificar

a la persona receptora de violencia], que es como que la que controla aquí. Sería difícil que alguien propusiera “vamos a hacer un grupo de WhatsApp aparte” o “vamos a hacer un convivio”. Creo que ella no estaría muy de acuerdo, porque al final sí tiene cierto control, dominio sobre el edificio. Y por otro lado, Imelda hace muy buen trabajo en mantener el edificio al cien. Entonces como que es..., “¿Pa’ qué le movemos, no? Si ella así es como funciona, pues funciona relativamente bien, ¿no?”

En términos de integración y conflictos vecinales, el entrevistado comentó: *“Le huyo mucho a los conflictos en general. Entonces, en este aspecto, aunque me gustaría que hubiera mejor convivencia en el edificio y más cordialidad y todo, trato de mantenerme al margen, porque me estresa mucho este tema de conflictos vecinales y yo quisiera, de repente, nomás entrar así por un túnel hasta mi depa y que nadie me vea”. Asimismo, afirmó “me gustaría vivir en otro lado, en una zona donde sí existiera más comunidad. A mí me gusta mucho el tema de la comunidad y del barrio. Y eso aquí es completamente inexistente, no hay comunidad aquí. Pero sí tampoco veo la manera de generarla tan fácil. Todo se siente como muy individual”.*

Esta ambivalencia entre la falta de iniciativa para participar en los asuntos de la comunidad y al mismo tiempo el deseo de que exista una comunidad más integrada y participativa se reproduce en muchos espacios y puede asociarse a múltiples razones como: la evasión al conflicto, la falta de tiempo, la falta de afinidad e interés hacia las personas o actividades de la comunidad, el reconocimiento de un liderazgo comunitario que no procura la integración vecinal, entre otras.

El entrevistado compartió algunos de los aspectos a considerar en el diseño arquitectónico para favorecer la integración y prevenir la violencia comunitaria: Que las zonas de convivencia como la sala y el comedor den hacia la calle; que haya ventanas que permitan hacer el contacto visual entre la calle y el interior de las casa; que en los edificios de departamentos existan áreas comunes colindantes con la calle, habilitadas para la convivencia (bancas, mesas, áreas verdes, sombra, asadores, espacios recreativos, etc.). *“Se gasta un dineral en protección, en rejas, en cámaras, y paradójicamente generamos un montón de inseguridad en la calle. Porque se*

vuelve tierra de nadie, sobre todo en estos grandes cotos que son bardas interminables”.

Por su parte, en términos del diseño de las colonias, el entrevistado comentó que es necesario que existan centros de reunión y esparcimiento en cada colonia donde las personas acudan regularmente y tengan la posibilidad de interactuar y conocerse, algunos ejemplos son parques para mascotas, juegos para niñas y niños y zonas con comercios de comida y recreación.

También se encontró resonancia con lo planteado en el apartado teórico al respecto de la falta de inclusión en el diseño de las ciudades, el entrevistado comenta *“Las calles y las ciudades están hechas para los hombres... no se han diseñado para las mujeres o para las infancias. Creo que más bien están diseñadas para los hombres que salen a trabajar, y que tienen desplazamientos distintos y distintas formas de transportarse que las mujeres”*, esto último asociado principalmente a las labores de cuidado y actividades reproductivas.

En este sentido, se indagó en las características que debería de tener una ciudad incluyente y como primer punto el entrevistado comentó que *“tendría que ser una ciudad caminable, que pudieras llegar caminando a casi todo lo que tienes que hacer en el día a día. Y esto implica que los barrios y las colonias tienen que tener usos mixtos, que no pueden ser esta concepción que se puso muy de moda, estas zonificaciones. De que esto es sólo residencial y esto es solo industrial y esto es solo comercial y todo mundo se traslada distancias enormes.”*

Otros aspectos comentados por el entrevistado para generar mejores condiciones de seguridad, inclusión y convivencia en las ciudades son: banquetas con rampas y en buen estado; espacios con sombra para sentarse a descansar: árboles y áreas verdes; “casas con ojos” hacia la calle, calles angostas fáciles de caminar; acceso cercano a servicios y productos y; dinámicas barriales que motiven a las personas a habitar las calles y los espacios públicos.

En la siguiente cita se puede observar la posición que tiene como ciudadano con respecto al crecimiento urbano del AMG.

“Deberíamos de volver un poco a esa vida barrial, algo que los nuevos desarrollos inmobiliarios no están fomentando. Lo que se está construyendo en Guadalajara son torres, torres y torres completamente desligadas de la ciudad. Llegas en tu coche aislado de lo que pasa y te metes al estacionamiento subterráneo y te subes a un elevador, pero jamás pasaste por la calle, jamás saludaste a nadie. Lo que se está construyendo no es para la gente... y al final las inmobiliarias están tomando las decisiones, están construyendo nuestra ciudad sin tomarnos en cuenta como ciudadanos.”

Hace referencia a una asociación de vecinos que existe en su colonia. Dice que no tiene mucha presencia y que regularmente se entera de los asuntos que atienden a través de Twitter, los cuáles suelen estar vinculados a temas de servicios municipales y alertas de seguridad. Asimismo, comenta que su colonia no tiene una identidad definida, ya que al ser colonia satélite de Chapalita, regularmente “se cuelga” de ella.

Un conflicto vecinal con el que ha tenido mayor contacto sucedió en una colonia distinta a la del estudio de caso. Se desarrolla entre vecinas de la colonia donde se encuentra la casa de sus familiares. Comenta que es un conflicto que comenzó con temas de basura, escaló a violencia física y actualmente existe una denuncia penal de una de las partes. La acusada es una persona muy conflictiva, que constantemente tiene problemas con vecinos y vecinas al grado que intentaron hacer una asociación vecinal para contar con un mecanismo para expulsarla de la colonia, pero el proyecto no logró consolidarse.

Él comenta que tanto la persona generadora de violencia como la receptora de violencia lo han procurado, buscando respaldo y complicidad, pero que él ha preferido mantenerse al margen. A continuación, se recupera una verbalización acerca de su experiencia con la persona generadora de violencia de este conflicto:

“Lety no le habla a nadie más que a mí y me habla a mí porque yo soy el nuevo. Ella vive como atrincherada en su casa y siente que todo el mundo la vigila. Tiene problemas la señora, como que es medio esquizofrénica. Cuando yo platico con los demás vecinos dicen “esa señora está loca, nadie le hace nada, nadie la pela y ella solita hace unos dramas así, enormes.”

En esta cita se intuyen necesidades sociales y psicológicas de la persona generadora de violencia que, de ser ciertas, identificarlas y atenderlas podrían mejorar las condiciones de integración en la colonia. A partir de su experiencia en este conflicto comentó sentir la necesidad de una institución capaz de mediar y de aplicar sanciones a las partes en caso de que no cesen las hostilidades.

Asimismo, el entrevistado narró el siguiente ejemplo en el que se realizó un ejercicio de mediación desde instituciones públicas en el que se logró solucionar un conflicto vecinal de manera pacífica y tuvo como consecuencia generar condiciones para construir una buena relación vecinal a futuro.

“Por ejemplo, una vez que pasó en casa de mis abuelos. Afectamos sin querer a la vecina por un tema de linderos. Una esquina de su casa como que invadía el terreno de mi abuelo y parecía que era una columna y yo les dije a los albañiles que tumbaran esa columna y era literal como la esquina del muro de su casa. La vecina en lugar de dialogar o de ir a decirnos, lo que hizo fue denunciar y entonces fueron los de inspección y vigilancia del Ayuntamiento de Guadalajara. Justo lo que hicieron fue mediar y a mí se me hizo súper bien, porque nos sentaron a mí, a mi abuelo que era el propietario de la casa y a la señora. Al final, mejor le reparamos el agujero y no tocamos esa parte y ya. Le pedimos una disculpa a la señora y total que al final tuvimos una buena relación con la vecina que hasta me contrató para que le impermeabilizara a su casa”.

Con respecto a su percepción acerca de la gestión gubernamental de los conflictos vecinales, mencionó que la coordinación interinstitucional y la existencia de una institución central capaz de derivar los conflictos a cada dependencia según el contexto particular del caso, sería clave para que las instituciones participen en la mediación desde sus áreas de especialidad y puedan prevenir la escalada de la violencia, como se expresa en la siguiente cita. *“Siento que existen ya un montón de instituciones en Jalisco, pero siento que todas trabajan por separado. No es el caso de algunas nuevas, que siento que sí están trabajando más en conjunto como la Secretaría de Igualdad Sustantiva. Justo eso es lo que necesita, como pegarlas y a lo mejor ya está la infraestructura o ya están las instituciones para atacar estos problemas de conflictos comunales, pero nomás falta como que haya algo que las integre... Como una institución central que derive todos estos problemas.”*

- **Albergues**

El Pabellón, Autlán de Navarro

Se entrevistó a la trabajadora social de un albergue de personas jornaleras migrantes provenientes de comunidades indígenas del estado de Guerrero, localizado en el municipio de Autlán de Navarro. Ella se encarga de atender las necesidades particulares de las personas que residen en el albergue por lo que, cuando existen conflictos en la comunidad, especialmente entre mujeres, suelen acudir a pedir la intervención de una trabajadora social. En esos casos, regularmente, asume el rol de mediadora y procura promover la autogestión de los conflictos en las partes involucradas.

La entrevistada tiene 11 años trabajando en los albergues y percibe que la comunidad tiene un alto grado de dependencia de su presencia ya que, además de atender las necesidades de 8:00 a 15:00, durante la tarde y noche atiende la tienda del albergue manteniendo el rol que juega durante el día en la comunidad, incluso reporta que cuando regresa a su casa a dormir a menudo le llaman personas del albergue para solicitar su apoyo o consejo.

El Pabellón tiene 116 viviendas integradas por 2 cuartos, un patio y un espacio de sala, cocina y comedor, mientras que los baños, las regaderas y los lavaderos son comunitarios. Normalmente se asigna una casa por familia, aunque cuando son familias grandes con jóvenes de 14, 15 o más años les habilitan otra casa.

Entre las prestaciones del albergue, se entrega una despensa a la semana por hombre (por persona que trabaja), no se pagan servicios, ni arrendamiento de la vivienda y hay preescolar y primaria para los niños y las niñas que regularmente cuentan con las becas Benito Juárez. Con respecto al grado de alfabetización se comentó que aproximadamente el 20% sabe leer y escribir y que el 90% de la comunidad habla nahua, mientras que el 98% habla español.

Con respecto al tema educativo, se maneja un sistema multigrado y se cuenta con tres profesores, uno para preescolar, uno para los grados de primero a tercero y el otro

para los grados de cuarto a sexto de primaria. Se cuenta con escuela para personas adultas con grupos reducidos, horarios y contenidos dirigidos para las personas interesadas.

Entre los servicios externos hay campañas de vacunación, jornadas del registro civil, charlas acerca de igualdad y violencia de género, escuela de padres, talleres de cocina, protección civil, invitaciones a eventos en el pueblo, entre otros. La mayoría de las mujeres asisten, pero los hombres regularmente no van porque laboran en el campo casi todo el día.

Cuando existen necesidades particulares en la comunidad se realizan gestiones para canalizar los casos a las dependencias competentes como el DIF o la Unidad Regional de Atención Integral a Mujeres y Niñez (UREA). Dichas gestiones dependen de la experiencia de las trabajadoras sociales, ya que no existen protocolos establecidos para atender los casos de violencia o las necesidades especiales que pueden surgir.

Con respecto a la naturaleza de los conflictos se percibe una tendencia a la infantilización de la población residente del albergue, se comentó que los conflictos más comunes son por asuntos “*insignificantes*” de convivencia, “*parecen niños de kínder*”. Ante estas situaciones la trabajadora social suele tomar la estrategia de generar acuerdos por escrito y firmarlos después de mediar la situación de conflicto con el fin de evitar que se repita.

Por otro lado, los conflictos más graves se atribuyen a las adicciones. En esos casos se canalizan al centro de rehabilitación “Recrea”, en donde pasan al menos 3 meses. El primer mes es de desintoxicación y no pueden salir, a partir del segundo mes, en caso de mostrar progreso, se les da la oportunidad de ver a sus familias e ir a trabajar y regresan al centro a pasar la noche. La mayoría de las personas en el albergue son conocidos e incluso familia por lo que, cuando el hombre se encuentra en proceso de rehabilitación y dejan de trabajar, la comunidad apoya a la familia y la mujer suele ir a trabajar. Ha habido muchos casos de esta naturaleza y la entrevistada comenta que la mayoría se han rehabilitado y reinsertado a la comunidad.

Por otro lado, se han registrado varios casos de violencia familiar y se comenta que en muchos casos las mujeres receptoras evitan que la policía se los lleve y defienden a

las personas agresoras. En ese sentido se mencionó que las mujeres “sienten pena” de solicitar servicios legales y de salud, no acostumbran denunciar por las situaciones de violencia y, por el contrario, tienden a ocultarlo.

Regularmente se dan cuenta porque tienen lesiones o porque lo detectan personas especialistas cuando llevan servicios externos de psicología al albergue. En esos casos se les invita a recibir atención, pero en muchas ocasiones no quieren ir a terapia o comienzan a ir y desisten. Como sucede en los casos revisados fuera de los albergues, las mujeres suelen denunciar y solicitar apoyo cuando la integridad de sus hijos e hijas corre peligro.

Se mencionó que ha habido una disminución significativa en la violencia que se vive en el albergue. De acuerdo a la entrevistada, esto se debe a las actividades de prevención que se han promovido y los servicios y atención a los que tienen acceso las personas que ahí residen. Se habla de cambios culturales y estructurales importantes con respecto a las relaciones comunitarias y familiares. Un ejemplo que se da en materia de salud es que *“Antes los hombres no las dejaban que se hicieran el papanicolaou”* por temas culturales y es una situación que ha cambiado en la medida en que se ha hablado con ellos. También a partir de las charlas informativas las mujeres se han hecho de recursos para exigir a los esposos que no ejerzan violencias contra ellas y conocen las rutas para solicitar atención en caso de que suceda.

Con respecto a las condiciones estructurales, se comenta que la comunidad participa en el diseño del reglamento y eso ayuda a que se apropien de él y lo sigan. También se mencionó sí se acostumbra participar en las actividades que convoca el personal del albergue.

Una de las reglas que contiene el acuerdo es que después de las 10 de la noche no se puede escuchar música fuerte y a esa hora se terminan las reuniones familiares y se cierra la puerta del albergue. Por otro lado, si hay algún desorden a causa de alcohol o drogas se le llama a la policía y se les advierte que se les puede retirar el cuarto si reinciden. No existen consecuencias internas claras ni se contemplan conductas

violentas en el reglamento. Se mencionó que en caso de incumplimiento las consecuencias regularmente son para las mujeres, quienes tienen que lavar los baños.

En este sentido, sólo se reportó que se han expulsado personas del albergue por no ir a trabajar, pero nunca por situaciones de violencia a pesar de haber ocurrido casos de gravedad en el pasado. Lo anterior, sugiere un interés primario por las cuestiones productivas y una visión laxa en aquellas relativas a la convivencia de las personas que ahí residen.

Por otra parte, se habló de las dinámicas de las juventudes, comentando que no se les permite trabajar a menores de edad, salvo en los casos en los que ya tengan su propia familia. Sin embargo, cuando las mujeres van a trabajar a las hortalizas se llevan a los niños a recolectar y *a partir de los 7 años les pagan lo mismo que a un adulto.*

Los jóvenes del albergue suelen “juntarse” desde los 13 o 14 años y después de un tiempo embarazarse y casarse. Estas relaciones son propensas a que aparezca violencia familiar debido a la falta de estabilidad y de las herramientas emocionales necesarias para gestionar los conflictos y las necesidades de la relación. Suele haber una diferencia de uno a tres años entre la pareja.

En cuanto a las temporalidades, la zafra es de noviembre a mayo, la mitad de las familias está de manera permanente en el albergue y la otra mitad va y vuelve cada temporada. Entre mayo y junio pueden trabajar en lo que quieran y de junio a agosto es la siembra.

En agosto y septiembre son las fiestas en las comunidades de Guerrero y es cuando se realiza el reclutamiento -“*la pesca*”- por parte de los cabos de cuadrilla. Cada cabo tiene su lista de personas reclutadas y se contratan camiones por parte del albergue para traerlas y llevarlas a las comunidades de Guerrero. Al momento de irse también les dan el servicio gratuito de camiones cargueros para llevarse las cosas que suelen comprar terminado la zafra.

No hay muchos servicios o espacios para el desarrollo de capacidades y la generación de redes de apoyo accesibles para las adolescentes y mujeres del albergue. En ocasiones ellas deciden buscar cursos en Atlán de Navarro para aprender diversos

oficios como barbería, uñas, o repostería. Con respecto al contacto que se tiene con el pueblo, las mujeres del albergue han referido sentirse discriminadas por sus rasgos físicos y formas de vestir. Especialmente, en el Seguro y en el mercado.

Si bien, no se cuentan con protocolos o formación especializada en materia de mediación comunitaria, se perciben una serie de prácticas y estrategias que se han adaptado con el tiempo para intervenir, mediar y prevenir los conflictos comunitarios. Algunos ejemplos son la elaboración participativa del reglamento, la generación de acuerdos por escrito entre las partes en conflicto para evitar que vuelvan a suceder, el acceso a servicios de rehabilitación de adicciones con un enfoque de reinserción comunitaria, la promoción de actividades de convivencia como la creación de huertos, limpieza comunitaria o festejos, entre otras.

Ponciano Florentino, El Grullo

La presente entrevista se realizó a la trabajadora social del albergue Ponciano Florentino al que pertenecen los dos casos estudiados del municipio de El Grullo. Mediante esta indagación se buscó conocer con mayor profundidad la dinámica que sostienen la empresa, el sindicato y los albergues para generar las condiciones que viven las personas jornaleras. Así como identificar las principales diferencias que existen con el albergue El Pabellón, previamente revisado.

La entrevistada tiene 20 años colaborando como trabajadora social en los albergues de Ponciano Florentino, Mentidero y González Bocanegra por parte del sindicato Unión Nacional de Cañeros A.C. de la Confederación Nacional de Propietarios Rurales (CNPR), el cuál funge como “abastecedor” del ingenio Melchor Ocampo, es decir, se encarga de la vinculación para que el ingenio azucarero compre la caña a los productores locales.

En este orden de ideas, el sindicato gestiona los procesos de siembra y cosecha de la caña de azúcar mediante los albergues en los que se reciben familias de jornaleros y jornaleras provenientes de comunidades indígenas del estado de Guerrero. El reclutamiento y la organización de las personas trabajadoras durante la zafra se realiza a través de los cabos de cuadrilla, mientras que los albergues proveen a las familias

migrantes de vivienda, agua, luz y una despensa básica semanal por cada persona trabajadora.

La cercanía de cada albergue con el pueblo en buena medida determina el acceso a servicios y el contacto que se tiene con personas fuera del albergue. Por ello, vale la pena precisar que el albergue Bocanegra se encuentra a las afueras del pueblo, dispone de 18 cuartos en los que actualmente viven 27 personas. Por su parte, el albergue Mentidero se encuentra al interior del pueblo y tiene 32 cuartos en los que viven 88 personas. Por último, Ponciano Florentino se encuentra cerca del pueblo y tiene 127 cuartos que actualmente albergan a 270 personas.

La trabajadora social está a cargo de vincular los albergues con los servicios públicos de educación y salud para atender a la población que ahí habita. Ella gestiona eventos y capacitaciones dirigidas a las personas de los albergues y se encarga de atender los conflictos y las necesidades particulares al interior de los mismos. En este sentido, se mencionó que existen programas sociales como Cerrando Brechas y Fuerza Mujeres que han beneficiado a las personas que viven en los albergues y se han hecho gestiones para recibir atención en materia de salud mental.

Cuando le solicitan algún servicio en particular, como puede ser terapia psicológica, la entrevistada comenta que procura derivar o programar el servicio en ese momento y acompañar los procesos al inicio para después dejar a las residentes que se encarguen de darle continuidad.

La violencia en pareja al interior del albergue ha disminuido en los últimos años aunque no es fácil identificarlo porque las mujeres que viven en los albergues suelen ser muy reservadas con respecto a sus necesidades y no acostumbran pedir apoyo cuando viven situaciones de violencia.

En ese sentido, durante la entrevista se hizo énfasis en la importancia que se le da a que las mujeres desarrollen capacidades y adquieran información para identificar la violencia y solventar sus necesidades. Para ello se gestionan pláticas y capacitaciones que, a su vez, la trabajadora social toma para saber cómo actuar en caso de que se presenten distintos supuestos como la violencia contra las mujeres. Paradójicamente,

no hay capacitaciones dirigidas especialmente a ella como la responsable de que las condiciones en los albergues no vulneren los derechos de quiénes ahí habitan.

En términos normativos, se explicó que no hay un reglamento que marque las consecuencias en caso de ejercer violencia al interior de los albergues y, que las reglas que existen, se asocian a cuestiones sanitarias, de trabajo y de convivencia como el tema del ruido.

Las condiciones de hacinamiento fomentan la generación de situaciones de conflicto. Los conflictos surgen regularmente por problemas de basura, travesuras de los hijos e hijas, el uso de áreas comunes (especialmente los lavaderos) y rumores. Ante la ausencia de una autoridad, normalmente las personas que participan como mediadoras en los conflictos son familiares de las partes involucradas que también viven en los albergues, aunque también se comenta que se suelen tolerar las agresiones, evitar las confrontaciones y encapsular los conflictos al interior de los albergues, especialmente las mujeres que son las que pasan mayor tiempo ahí.

Las mujeres suelen tomar una posición activa en el conflicto cuando las agresiones son dirigidas a su familia o se afecta su reputación. *“¡Hasta aquí!, porque estás ofendiendo la moral de ella y eso le va a perjudicar, no nada más aquí, sino también en su pueblo”*. Un ejemplo de ello son *chismes* acerca de romances con hombres casados que en ocasiones se toman como estrategias de provocación, ya que en los usos y costumbres de las comunidades de origen pueden generar fuertes repercusiones sociales.

Se señalaron algunos aspectos culturales que afectan los derechos de las mujeres, como los fuertes señalamientos y la exclusión que sufren por parte de la comunidad cuando sus matrimonios se desintegran. Aunque se comentó que actualmente esto se vive con menor frecuencia e intensidad que antes, también se dijo que a menudo las mujeres se ven orilladas a tolerar y someterse a las condiciones generadas por su pareja incluso si son violentas para no sufrir las consecuencias sociales que tendría separarse de su pareja. En estos casos, las prácticas, juicios y conductas promovidos por los valores machistas atentan contra la libertad de decidir y el acceso a una vida libre de violencia de las mujeres. Por lo anterior, es importante mencionar la sutileza

con la que se configura esta manifestación de violencia comunitaria que se ejerce en contra de las mujeres y que también pudo observarse en otros contextos fuera de los albergues.

A pesar de que las edades para contraer matrimonio y comenzar a vivir con las parejas han incrementado en los últimos años, sigue siendo habitual que esto suceda antes de cumplir la mayoría de edad. Por ello, a menudo las parejas se hacen “a escondidas” y comienzan a vivir juntos cuando el varón “se roba” a la joven. En esos casos la familia del hijo se encuentra social y culturalmente obligada a ir con la familia de la joven a ofrecer bebidas y pedir el perdón para evitar conflictos entre familias.

Por otra parte, se comentó que el mayor riesgo es que las niñas y los niños confíen en personas externas al albergue ante las ocupaciones productivas y reproductivas de larga duración de las madres y padres de familia. Otro de los riesgos identificados fue el problema de adicciones a edades tempranas debido al fácil acceso que hay a drogas y alcohol, especialmente en los albergues del Mentidero y El Grullo que se encuentran cerca de los pueblos. En este sentido, se mencionó que los trabajadores dicen recurrir a ellas debido a lo pesado que es el trabajo, se comenta que principalmente se consume marihuana y, en los albergues más cercanos al pueblo también se reporta el alcohol y el cristal.

Han existido conflictos entre la trabajadora y el cabo debido a que ella prioriza la convivencia y él prioriza la productividad. Un ejemplo fue un caso en el que la esposa de un trabajador que era muy productivo solía agredir y conflictuarse con las demás mujeres, por lo que la entrevistada le solicitó al cabo no volver a invitar a esa familia. El cabo minimizó la situación comentando *no, es que son cosas de mujeres* y mostró su descontento ante la solicitud debido a que el trabajador era muy productivo.

La entrevistada comentó que el jefe anterior era sensible a las dinámicas de los albergues y eso facilitaba que ella pudiera estar presente y al tanto de lo que sucedía, solía realizar dos visitas por semana a cada albergue. Sin embargo, recientemente su superior jerárquico cambió y le requirió asumir también un trabajo administrativo de tiempo completo en la oficina por lo que sus visitas a los albergues ahora son muy esporádicas a pesar de seguir siendo oficialmente la responsable de su gestión. Por lo

anterior, ha recurrido a la estrategia de apoyarse de mujeres líderes de cada albergue para conocer lo que sucede y atender las situaciones que puedan surgir.

Después de conocer ambos albergues se encontraron algunas similitudes como: la organización productiva entre las instancias encargadas de los albergues; la priorización institucional de las cuestiones productivas por encima del bienestar de las personas; la precariedad y explotación laboral de los jornaleros migrantes; la falta de pertinencia cultural en los servicios de atención a los que tienen acceso; la necesidad de capacitación y acompañamiento a las trabajadoras sociales.

Asimismo, se identificaron algunas diferencias. Por un lado, la presencia de las trabajadoras sociales en los albergues, mientras que en El Pabellón la entrevistada pasa más de 12 horas al servicio del albergue y cuenta con el apoyo de otra persona. En el presente caso una sola trabajadora social se encarga del funcionamiento de tres albergues a los cuales puede visitar una o dos veces al mes, ya que su principal carga de trabajo se encuentra en una función administrativa en el sindicato. Lo anterior se refleja en los servicios y apoyos a los que tienen acceso las personas, así como las gestiones realizadas para mejorar la convivencia y las condiciones de los albergues.

Por otro lado, las instalaciones y los servicios son muy distintos⁶. Después de visitar ambos albergues se observó que el albergue de Ponciano Florentino tiene espacios muy reducidos, altos niveles de hacinamiento, instalaciones deterioradas y no cuenta con espacios de esparcimiento y convivencia. Lo anterior, genera condiciones propicias para el surgimiento de los conflictos comunitarios que, ante la ausencia de normativas, atención y capacidades para regularlos, constituyen un riesgo significativo de convertirse en violencia.

⁶ Para consultar las fotografías tomadas en los albergues de El Pabellón y Ponciano Florentino, favor de revisar el Anexo 2. “Evidencia fotográfica de visitas a los albergues”.

VI. Presentación de casos

Este capítulo presenta los cinco casos estudiados y en los que ha sido posible acceder al punto de vista de las mujeres que han vivido violencia comunitaria en el AMG y en el interior del estado de Jalisco. Como ya se refirió en el capítulo teórico-metodológico, para la lectura y análisis de estos casos se ha echado mano de las herramientas analíticas de la perspectiva de paz.

La presentación de los casos se organiza de acuerdo a la ficha de sistematización: a) se aportan datos generales de la persona receptora de violencia, b) se describe el conflicto y la experiencia de atención, y c) se hace un análisis del conflicto considerando a las personas, el problema y el proceso. Esta presentación de los casos es el insumo para el capítulo siguiente orientado al análisis de los hallazgos donde de forma cuidadosa se enuncian algunas tendencias, oportunidades y amenazas -aún con los pocos casos estudiados- que permiten ya vislumbrar elementos clave a considerar en el diseño, implementación y evaluación de intervenciones para la prevención y atención de la violencia comunitaria contra niñas, adolescentes y mujeres.

Caso 1. La ausencia de otro hombre

Datos generales

Eugenia ha vivido acoso, violencia verbal y psicológica.

Tiene 33 años. Vive desde hace tres años en la colonia La Reina en Ameca.

Concluyó la preparatoria y trabaja en una paletería de 10:00 a 16:00 hrs. También se dedica a la venta de productos por catálogo. Se casó con Ernesto, aunque actualmente se encuentran separados porque él se niega a divorciarse. Tienen un hijo y una hija. Eduardo de 13 años, quien estudia la secundaria. Elisa de 9 años y estudia la primaria. Eugenia levantó una denuncia contra la persona agresora y el Ministerio Público le otorgó medidas de protección. También tuvo contacto con la Policía Municipal de Ameca y la incluyeron en Código Violeta para dar seguimiento a la medida emitida a su favor. Tras levantar la denuncia fue derivada también a la UREA

de Ameca donde se le ofreció el servicio psicológico –el cual aceptó–, pero nunca le llamaron para acudir a una cita.

Los sucesos

Eugenia tenía un año y dos meses separada de su marido cuando sucedieron los hechos. Ernesto trabaja fuera de la ciudad y solía venir a estar con su familia cada fin de semana. Tras la separación, poco a poco, dejó de asistir a casa los fines de semana.

Al poco tiempo de su separación, su vecino (el agresor) de 78 años se percató que Ernesto ya no venía más a casa. A partir de entonces, él comenzó a espiarla. Cuando Eugenia salía a la calle, él veía si iba sola o con los niños. Esta conducta persecutoria comenzó a escalar. El vecino agresor comenzó a decirle groserías cuando la veía salir de casa. “*¿A dónde chingados vas?, ¿A dónde vas hija de tu pinche madre?*”⁷, le increpaba de fea manera. Solía investigar a toda aquella persona que llegara a visitarla a su casa. Durante las madrugadas golpeaba constantemente las paredes compartidas (viviendas pegadas) y no la dejaba dormir.

Al principio Eugenia lo ignoraba. Atribuía su comportamiento a su edad, a que él no tenía nada que hacer y a que su esposa se fue con otro hombre y que por ello la quiso hacer su esposa. Como el problema fue subiendo de tono, un día Eugenia decidió ponerle un alto: “*¿Qué quiere? No le pido nada y no me gustan estas cosas*”.

Aunque Eugenia no quería contarle a nadie la situación, sí se la compartió a su suegra, quien le dijo que hablaría con él pues lo conocía de muchos años. Cuando la suegra habló con el vecino agresor este le respondió: “*No quiero que nadie venga a verla, no quiero que salga*”.⁸ La suegra le contestó: “*Ese es un asunto de ella, no tuyo*”. También vino un hermano mío a decirle que le bajara y que no se metiera conmigo. Y le decía, “*no, no vuelve a pasar*”. Pero ya pasaban días y otra vez seguía conmigo. Era con las mujeres con las que tenía esa actitud machista. Como el señor no atendió el reclamo de Eugenia ni el de la suegra y continuó con un comportamiento irregular e

⁷ En este capítulo las partes del texto que aparecen en cursivas son extractos de los testimonios que las mujeres receptoras de violencia compartieron con el equipo consultor.

⁸ Cuando se utilizan comillas es porque las mujeres receptoras hacen referencia a la voz de otra persona o a la suya misma en diálogo con otra persona.

inaceptable, ella decidió levantar una denuncia ante el Ministerio Público y su suegra la acompañó.

La suegra le platicó a Ernesto lo que estaba pasando. Eugenia refiere: *Yo le dije que no le dijera porque ya lo conozco y se prende. De hecho, cuando pasó eso, mi esposo vino y golpeó al señor y lo mandó al hospital. El mismo día que lo denuncié, en la noche lo golpeó. Y le dijo que no se anduviera metiendo ni conmigo ni con nuestros hijos. Eugenia se molestó con Ernesto porque el señor ya está mayor y aunque se lo dijo, él no entendió y lo golpeó. El agresor no demandó a Ernesto porque por algo lo golpearon.*

El vecino agresor tiene tres hijos y una hija. Cuando los golpes, vino la ambulancia y también su hija porque pensó que habían asaltado a su papá y Eugenia le pidió que hablaran un momento y le contó la situación que venía viviendo con el acoso que su padre ejercía hacia ella. Le dijo: *“Mi esposo vino a golpearlo porque tu papá ya tiene mucho tiempo que me acosa, me dice groserías, me golpea la pared en la noche”. Le platicué todo y ella se quedó así y me dijo: “¿mi papá o mi hermano?” “No, tu papá. Ya llegó al grado de que interroga a mis hijos, les dice que quiénes son las personas que nos visitan, quién sale, quién entra. Le molesta que vengan a visitarme, que salga a hacer mis cosas”. Ella se quedó sorprendida y me dijo “déjame ver qué me dice él”. Ella se dio por enterada por mí misma de lo que su papá estaba haciendo. Yo le dije que me hubiera gustado que las cosas fueran de otra manera, pero que así se dio y yo no pude hacer nada. Ya no me habló igual. Me la he encontrado en la tienda y ya no me habla. Me voltea la cara, siente que fue mi culpa. De hecho, una vez que su papá me siguió molestando, pensé en hablar con ella, pero no, ella no me habla, está molesta. Pensé que si me acercaba yo podría salir agredida, así que lo descarté. Yo hice las cosas bien con la denuncia contra el señor porque no actuaba correctamente.*

Tras la denuncia, el vecino agresor se tranquilizó un par de meses, pero luego continuó el acoso. Hacía lo mismo, pero sin groserías. Seguía pendiente de la casa, la vigilaba desde las ventanas de su casa, pero ya no le decía nada. Eugenia lo ignoraba y cuidaba que no se metiera con sus hijos. *Me sentí protegida cuando metí la denuncia. Ya no le dije a mi esposo más porque es capaz de venir y meterle una golpiza. Pero el señor no entiende.*

Desde que Eugenia vive en La Reina, los hijos del vecino agresor nunca lo habían venido a visitar. *El señor tiene feo modo. Nunca fue un papá bueno. Mi esposo Ernesto también lo conoce. Es que se criaron aquí y dice que les pegó mucho a sus hijos. No lo frecuentan mucho. Pero como todo, supieron que lo golpearon, les salió el amor. Mi suegra se topó con el segundo hijo, ese trabaja en la Cruz Roja, y ella le preguntó por la salud del señor porque todavía estaba en el hospital y él dijo que estaba estable pero que seguía mal. Estaba molesto porque cómo era posible que mi marido se metiera con un adulto mayor, que era como si él se metiera con sus hijos.*

Eugenia entró en pánico con los dichos del hijo del agresor porque refería que los niños no tenían culpa alguna de todo lo sucedido. De hecho, tras los sucesos los hijos no volvieron a visitar a su padre. Eugenia se ha encontrado a los hijos en la calle, pero ya no la saludan. Uno de los hijos del vecino agresor está muy enojado con Ernesto y decía que lo buscaría para arreglar cuentas con él. Sin embargo, desde entonces ya no se han vuelto a presentar amenazas de parte de los familiares del señor.

Se le preguntó a Eugenia qué se podría hacer para que el señor la dejara de molestar. *¡Pues la verdad no sé! Ya se le golpeó y no entendió. Yo la verdad es que ya le perdí miedo porque quizá por eso me hacía esas cosas, porque pensaba que tenía miedo. A veces llego y está ahí sentado y se me queda mirando. Yo no hago caso. Lo más fácil es que yo me vaya a otra colonia donde no lo mire, porque ya no le veo otra solución. Ya tuvo denuncia, ya tuvo golpes y mi familia se le echó encima y pues no. Yo he pensado en cambiarme de casa. Cuando mi marido lo golpeó, yo quedé como quince días muy asustada porque sus hijos ya son grandes. Mi esposo vino e hizo sus dagas y se fue. Aquí nos dejó el problema. De hecho, cuando sucedió eso, me fui una semana o más con mi mamá. Pero luego ya me tuve que volver y dije “pues a ver qué pasa”.*

La atención del caso

Eugenia acudió al Ministerio Público que se encuentra en el centro de Ameca. Le tomaron la denuncia y posteriormente la derivaron a la UREA de Ameca donde le ofrecieron atención psicológica. Le dijeron que le darían una cita, pero nunca la recibió ni le llamaron. También la derivaron a la Unidad Especializada Policial de Atención

Integral a Mujeres Víctimas de Violencia del municipio, donde le dieron todas las indicaciones para llamar al 911 en caso de emergencia y que su llamada pudiese ser identificada como Código Violeta.⁹ A partir de la denuncia, Eugenia se tranquilizó alrededor de cuatro meses y después la comenzó a acosar de nuevo, como ya se mencionó.

Eugenia comentó en la entrevista que sí tuvo problemas con el vecino posterior a la denuncia. Incluso a los seis meses solicitó de nuevo medidas de protección, lo que implicaba continuar inscrita en Código Violeta para que en una situación de emergencia la policía acudiera de inmediato en auxilio. Sin embargo, Eugenia nunca quiso la medida ni activar el Código Violeta porque *las personas de la colonia son muy chismosas. Yo hablaba y les decía que el señor seguía molestando y me dijeron que podían extenderse las medidas de protección, pero nunca quise*. El vecino siguió igual, nomás escucha que Eugenia abre la reja y anda viendo a dónde y con quién va. *Yo digo que ya es como rutina. No tiene nada que hacer y pues yo soy la única vecina que me tiene a un lado, nomás está allí. Yo trato de ignorarlo, mientras no se meta conmigo o con los niños, pues ahí que se esté*.

Hasta cierto punto, sí fue útil la atención. Después de las medidas de protección Eugenia se sintió más segura. La patrulla de policía acudía con frecuencia mientras tenían vigencia las medidas. Menciona que fueron muy amables y que le explicaron todo. Aunque actualmente la situación ya se tranquilizó, el caso no está cerrado. En el momento en el que el vecino vuelva hacer algo, se retomará la carpeta. La licenciada de la UREA de Ameca le llamó recientemente y Eugenia le informó: *ya no me agrade, pero me sigue espiando. Pero hasta ahí. No sé el apellido de la licenciada que me atendió. Yo le platicué a ella todo. Ella está muy al pendiente de mi caso. Me dijo: "Si se acerca a tus hijos, rápido me hablas porque el señor no se puede meter con los niños"*.

⁹ El Gobierno del Estado creó el Código Violeta en 2020 para atender a mujeres víctimas de agresiones como parte del Plan Estatal Emergente de Prevención de Violencia Familiar. Ante situaciones de riesgo, las mujeres deben llamar al 911 y explicar a la operadora que se trata de un Código Violeta. El reporte es evaluado y canalizado de inmediato a las áreas especializadas para su atención.

Algunos elementos contextuales del caso

La colonia Reina está ubicada a las orillas del municipio de Ameca y está cerca de un cuartel militar. La colonia se encuentra también cerca de una avenida donde pasa el transporte público que les permite llegar de manera rápida a la cabecera municipal. Carece de espacios de convivencia y reunión y cuenta solamente con una cancha de fútbol y es allí que principalmente las vecinas se juntan para diversas actividades. Hay una parroquia donde también las mujeres y niños suelen acudir para participar en el catecismo y otras actividades religiosas. La colonia padece de tres problemas que generan conflicto entre vecinos: la basura, el ruido y el estacionamiento. Hay problemas de inseguridad y delito en Ameca y en la colonia hay una importante incidencia de robos.

En la zona de la colonia donde habita la Eugenia y sus hijos no hay muchos vecinos y los que hay suelen salir temprano a trabajar. Frente a su casa no hay vecinos porque era una tienda de abarrotes y cerraron ya hace algún tiempo. Eugenia casi no sale de casa una vez que vuelve del trabajo. Se queja porque en las noches, a partir de las 23:00 hrs, se juntan muchachos en la cancha para drogarse y eso les impide bajar para tomar algún transporte que la lleve a la cabecera municipal, le da pendiente que la agredan o roben.

Tras los sucesos, Eugenia cambió su rutina diaria. *Antes bañaba a mis hijos, les daba de cenar y me iba con una prima a hacer ejercicio a un gimnasio. Llegaba a las 20:00 hrs y alrededor de las 22:00 volvía a casa. Dejé de hacer ejercicio porque le daba pendiente que el vecino agresor supiera que ella había salido y que sus hijos estaban solos. Dejé de ir al gimnasio con la prima y ahora va más temprano para poder llevar a la niña. Ya tampoco puede enviar a sus hijos solos a la escuela. El niño se va cada mañana con un tío y a la salida se viene con el primo y no me preocupo porque vienen muchos niños por acá, a la colonia. Le digo que se cuide. Es muy obediente y está al pendiente. A la niña la recoge de la escuela una amiga y cuando yo salgo del trabajo paso por ella.*

Se le preguntó a Eugenia cuál es su concepción de violencia comunitaria contra las mujeres. Su respuesta fue: *Pues muchas formas, no solo como lo que yo vivía, hay*

acoso verbal o por ejemplo, hay hombres que dicen cosas con la mirada o te agreden queriendo llamar la atención, pero con doble sentido. Hay muchas formas de agredir a una mujer no sólo verbal o físicamente. No nomás yo, la mayoría de las mujeres vivimos eso en cualquier lugar.

También se le preguntó cómo se podría prevenir la violencia contra las mujeres. *Es muy difícil porque hay hombres que por más que les digas, pues ya es como que así son. Pero es como el señor, te dicen cosas, pero yo no le estoy dando entrada ni le estoy dando ningún tipo de confianza para que él lo haga. Yo digo, ¿él quiere hacer esas cosas? Pues que las haga, pero yo trato de ignorarlas para que él no vaya a mal interpretarlas. Hay hombres que son respetuosos y otros que no. También las mujeres son muy conflictivas y generan violencia de mujeres contra mujeres y eso no está bien. Pues se supone que las mujeres tenemos que apoyarnos entre mujeres, pero es difícil y es diferente. Las mujeres de mi colonia, que yo conozco, son muy unidas. Si se presentara algún problema pues sí, son muy unidas.*

Respecto a la prevención, se le preguntó si pensaba que las instituciones podrían haber hecho algo para que cesara el acoso y respondió: *Pues la verdad no, desconozco. Es que yo desconocía todo lo de estas instituciones.*

Sobre la organización comunitaria, Eugenia no abundó mucho. Solo hizo referencia a una señora que funge como presidenta de la colonia. Ella es la que está al pendiente, llama a los vecinos a juntas y convoca en la cancha. *Es de esas señoras que les gusta andar en estas cosas, y ella es la presidente y va y resuelve. Ella es todo. Hace reuniones, cuando se rompe una lámpara, junta firmas para sentirse apoyada por la colonia para que resuelva el gobierno.* No mencionó que entre sus funciones estuviera el acompañar a vecinas en este tipo de conflictos como el vivido por Eugenia o que las conectara directamente con las instancias de gobierno.

Eugenia no refirió mucho sobre servicios o actividades para el empoderamiento de las mujeres, tampoco lo hizo la presidenta de la colonia, a la que también entrevistó. Eugenia solo mencionó que a la canchita de la colonia acude una muchacha que les da clases de zumba a las vecinas y se juntan muchas señoras y jóvenes. Es de lunes a viernes. Respecto a las clases de zumba, Eugenia compartió que *los hombres nomás*

van a ver qué ven. Hay varias vecinas que dejaron de ir porque se sentían incómodas de que estuvieran allí hombres viéndolas. La mayoría de los hombres es su estilo, son mirones e irrespetuosos o cosas así.

Los jueves en la parroquia también se juntan varias mujeres, las catequistas y tienen sus juntas para preparar a los niños y está abierto a quien quiera ir y ayudar a dar catecismo. La oferta de actividades y servicios para las mujeres, niñas y jóvenes en la colonia es casi nula, pero en el municipio sí hay talleres de maquillaje, tejido y corte y para los niños hay clases de baile y de fútbol.

Breve análisis del caso

- El conflicto entre voces familiares

En este caso, el vecino agresor es alcohólico y asiste regularmente a un grupo de Alcohólicos Anónimos. Lo que para Eugenia resulta totalmente contradictorio. *Aquí hace muchas cosas y luego va a la tribuna y se da golpes del pecho, eso me dijo otro vecino.* Con él vive uno de sus hijos que tiene problemas de adicción a la droga y *está medio ido, medio arriba.* El vecino agresor suele tratar mal al muchacho -que tiene 22 años- y lo golpea en las madrugadas. A la esposa también la golpeaba, pero hace cinco años la mujer se fue por lo mismo. *Era violencia física y verbal. El señor llegaba del grupo y la señora vendía papás en la noche y aunque hubiera gente, él la maltrataba y ya como a la una de la mañana que terminaba de vender, se oía que estaba en el patio y la estaba golpeando. El señor es conflictivo.* El vecino no suele salir de casa, a excepción de sus visitas al grupo de Alcohólicos Anónimos que es de las 20:00 a las 22:30 hrs., el resto del tiempo lo tiene libre y es cuando se dedica a seguir los pasos a Eugenia.

Ernesto también aparece en este conflicto como una de las personas agresoras que, según parece, se apersona para resolver la situación persecutoria que vivía Eugenia y termina por generar un conflicto mayor. Es decir, actúa como un catalizador que lleva las cosas aún más lejos y justo en el momento mismo en que Eugenia decide denunciar. Luego entonces se vuelve a desaparecer pese a que las hostilidades del vecino siguen presentes en la vida cotidiana de Eugenia.

Como en todo conflicto, siempre hay personas que buscan apoyar para que las cosas se resuelvan, a veces por la vía pacífica o el diálogo, pero no siempre funciona. Así fue el caso de la suegra de Eugenia, quien pensó que por conocer al agresor desde tiempo atrás y por ser vecinos de la colonia podría disuadirlo de continuar con su comportamiento irregular, pero el señor no atendió y su intervención no tuvo los resultados deseados. El hermano de Eugenia igualmente hizo lo propio porque conocía al vecino de tiempo atrás y le pidió que parara las agresiones contra su hermana, pero tampoco tuvo éxito su intervención.

Dado que el conflicto ha sido constante, el hijo y la hija de Eugenia han sido testigos cotidianos de los acontecimientos violentos contra su madre por parte del vecino. Eduardo ha sufrido violencia psicológica pues le ha tocado vivir el temor de su madre y presenciar la violencia que el vecino ha ejercido contra ella. Elisa también sufrió violencia psicológica. A diferencia de su hermano, Elisa sí ha cambiado sus rutinas. Dice Eugenia: *Antes le gustaba salir ya que caía el sol y yo le decía vete y al rato voy por ti. Se iba aquí abajo con las amigas. Diario hacía su tarea y se salía. Ya tiene como un año que la niña no quiere salir a jugar con sus amigas.* Se le pregunta a Eugenia: ¿Ha expresado Elisa cómo se siente? Responde: *Mi hija me dice "Ma allá se oye el señor". Se alegra cuando él se va, se siente segura. El niño le dice "¿por qué le tienes miedo? Ya no es alcohólico el señor".*

La red de apoyo de Eugenia se circunscribe fundamentalmente a la familia de Ernesto, que podría acompañarla en una situación de emergencia, pero no parece ser una red con la que suela tener una comunicación constante y de mayor confianza o con la que se frecuente constantemente. Como ella misma lo refirió, *su suegra es la persona que le queda más cerca y podría acudir en caso de emergencia* para auxiliarla. Lo mismo sucede con el hermano de Ernesto, quien suele llevar diario a Eduardo a la escuela y de quien dice que *en caso de emergencia también podría auxiliarme.*

Aunque algunas de las vecinas nunca están porque suelen trabajar largas jornadas, sí se percataron de la situación cuando Ernesto golpeó al vecino agresor. En esa ocasión, Eugenia las puso en contexto, se solidarizaron con ella y le ofrecieron apoyo en caso de emergencia. A una de esas vecinas el señor también la agredió. *Mi vecina no se dejó, ella se le puso al tú por tú y él hasta perdón le pidió. Le dijo "a mí no me venga*

con chingaderas, a mí no me esté diciendo nada". La vecina es una señora más grande que yo, está gordita y le dijo "sígueme diciendo cosas y yo sí le pongo unos chingadazos". Aunque ellas trabajan todo el día, cuando Eugenia les comentó la situación, la que le había puesto el alto al señor refirió: "Viejito mañoso, qué bueno que tu esposo le puso un estate quieto".

- Frente al conflicto: posiciones, intereses y necesidades

La posición de Eugenia ante el conflicto ha sido evitar que el vecino la acose y se inmiscuya en su vida cotidiana; dejar pasar el tiempo apostando a que el comportamiento irregular del agresor pudiera ceder; y, denunciarlo empujada por el miedo y por el persistente y creciente acoso y violencia psicológica que estaba viviendo.

Su interés ha sido preservarse y proteger a sus hijos de cualquier posible agresión de parte del vecino. Por eso se atrevió a denunciarlo. Este interés está relacionado también con la ausencia del marido. De ahí que, a pesar de no querer contarle a nadie la situación, se lo haya dicho a su hermano como una manera de pedir apoyo, este intentó hablar con el vecino, pero no prosperó. Luego se lo contó a su suegra quien rápidamente habló con el vecino agresor, pero tampoco prosperó y esta se lo contó a Ernesto, quien directamente fue a golpearlo. Aunque Eugenia no justifica la golpiza que su esposo le propinó al agresor, sabía que eso podría suceder cuando él se enterara de la situación.

Eugenia necesita recuperar la tranquilidad y la libertad con la que vivía estando ya separada de Ernesto. Ante la imposibilidad de diálogo, lo infructuoso de la denuncia y la pobre atención recibida por las instituciones, Eugenia ha necesitado actuar a su manera y aparentemente sola pues su red de apoyo es débil o casi solo para emergencias. Sus acciones parecen estar mediadas por la percepción que tienen ahora del agresor, -un hombre mayor, que está fuera de sus cabales y no tiene nada que hacer-, eso le ha servido para fortalecerse, perder el miedo, ignorarlo y relativamente reestablecer su vida cotidiana con ciertas limitaciones que podrían definirse como preventivas para preservarse. Llama la atención que Eugenia no haya reconocido la necesidad de solicitar la atención psicológica que tras la denuncia se le ofreció y que

ella misma aceptó necesitar después. Algo que también se extiende a sus hijos, de quienes refiere que se vieron psicológicamente afectados, especialmente su niña que sigue mostrando comportamientos y actitudes que hacen evidente el daño causado.

De acuerdo a lo narrado por Eugenia, la posición de vecino ha sido mantenerse en la ofensiva contra ella desde que se percató que Ernesto no estaba en casa; pretender imponerse a la mala cual si fuera su esposo y de su propiedad; y, acosarla psicológicamente como vía de amedrentamiento para controlarla. El interés del vecino agresor evidentemente no está en lograr pacificar la situación, aunque ha bajado la intensidad de su ofensiva, continúa con actitudes de espía y vigilante de los movimientos de Eugenia. La necesidad de saber sobre la vida y movimientos de Eugenia podría pensarse que está asociada también con ese abandono familiar producto de su carácter agresivo y machista y que los servicios públicos de salud han sido incapaces de detectar tras la denuncia que interpuso Eugenia.

- Del proceso conflictivo: el inicio y el presente

De acuerdo con lo relatado por Eugenia, al inicio del conflicto ella percibía un riesgo alto, sobre todo porque vivía sola, sin la presencia del marido, lo que podría haber evitado la situación de acoso y violencia psicológica. Intentó ponerle un alto al vecino agresor, pero no resultó y eso acrecentó el miedo, la inseguridad y la preocupación de sufrir una agresión mayor junto con sus hijos. Por su parte el vecino, ante la actitud de Eugenia, fue escalando en sus insultos y en una persistente actitud acosadora e interrogando a las personas que visitaban a Eugenia.

Actualmente el conflicto sigue latente, las relaciones entre las familias se fracturaron después de la intervención violenta de Ernesto y el margen para dialogar se redujo significativamente. El grado de hostilidad ha disminuido y aparentemente el riesgo se ha aminorado, aunque tras los eventos de violencia no es posible asegurarlo. La denuncia que interpuso Eugenia sigue su curso. Ella ha logrado aminorar sus miedos y controlar mejor la situación ignorando a la persona agresora. En las condiciones actuales y ante la ausencia prácticamente total de las instituciones de atención y seguridad, no parece que habrá una resolución pacífica del conflicto. Este caso retrata

escenarios mediados por la violencia que, a menudo, resultan en rencillas entre grupos y familias que fácilmente pueden escalar a violencias cada vez más graves.

Caso 2. El ruido

Datos generales

Beatriz ha vivido violencia física, psicológica y verbal.

Tiene 34 años. Vive desde la niñez en la colonia San Francisco en Zapopan. Estudió una carrera técnica en contabilidad y es Licenciada en Gastronomía. Se dedica a brindar servicios de comida para eventos. Está casada con Bernardo y tiene dos hijas. La mayor es Berenice, tiene 7 años. Nació de 26 semanas, le dio un derrame cerebral y tiene discapacidad auditiva. La más pequeña es Berta.

Beatriz ha recibido atención psicológica.

Los sucesos

El conflicto inició por el ruido constante en casa de los vecinos, donde presuntamente se cobraba para usarse como centro de reunión, dormitorio y fiestas en las que participaban menores de edad y se consumían sustancias ilícitas. Beatriz comenta que la casa donde viven es muy antigua, vieja y que las habitaciones están en la parte delantera. Tienen dos habitaciones. En una duermen sus hijas y en otra su marido y ella. *Todo empezó un lunes con la música a todo lo que da a las diez de la noche, las once, las doce, una y yo, "chingada madre, mañana tengo que trabajar". Mi papá fue paramédico, más de treinta años de Cruz Verde. Le marqué y le dije "oye, papá, es que no dejan dormir, no tendrás algún número" y marqué directamente a un número de la policía de Zapopan y nunca acudieron.*

Los vecinos solían sacar las bocinas a la calle y todo el ruido rebota directamente en la casa de Beatriz. Su hija le decía constantemente "mamá, no puedo dormir". Beatriz un día salió ya enojada de casa. *¡Chingado!, gritaba. Afuera de la casa, en la banqueta los mocosos tomando, niños menores de edad.* Los vecinos le advirtieron que siempre era lo mismo, que la vecina agresora les cobraba por dejarlos tomar ahí. *Cuando salí, mi hija Berta también salió y me dijo: "mamá, ¿ya viste que están haciendo pipí?" Me asomo y les digo que, si por favor se podían quitar de allí, que estaban invadiendo un*

área que no es de ellos, que les iba a echar a la patrulla. Así quedó, eso fue un miércoles o jueves.

El sábado la mamá de Beatriz se fue a dormir a su casa y en la mañana del domingo le comenta que no había podido dormir nada. Le pregunta: *¿Cómo duermes tú con tanto ruido? Es contaminación auditiva.* Beatriz tiene una niña prematura que nació de veintiséis semanas. *Mi hija empezó a escuchar hasta el año ocho meses, inclusive me decían que estaba sorda, que iba a ocupar aparatos, pero ahora creo que escucha de más porque prendo la licuadora y se tapa los oídos. Como la casa es muy grande, lo que yo hacía era agarrar una colchoneta que tengo y nos íbamos hasta atrás con mis niñas para que la pequeña no estuviera escuchando tanto ruido porque no sé qué tan sensibles sean sus oídos.*

Aquel domingo se fueron a desayunar y la mamá de Beatriz estaba molesta. Ella es diabética, hipertensa, trabaja como chef y suele quedarse a dormir en casa de Beatriz para descansar. Estando allí, la mamá le comentó a Beatriz: *“Me duele la cabeza, me siento mal, no dormí nada. ¿Por qué no le marcan una patrulla?”* Beatriz le respondió que no le hacían caso porque las patrullas de Zapopan no *entran a la colonia.* En ese momento se asoma la vecina agresora y le dice a su hijo: *“¿Quién te dijo que te iba a echar la patrulla?”* Volteo y le digo “yo”. Y la vecina responde: *“que nadie se meta contigo, pinche.... ¡Sabe qué, bla, bla, bla!”* Beatriz la confrontó y la agresora reaccionó con burlas e insultos, fue entonces que el conflicto se hizo manifiesto. Le dije *“Enséñese a respetar, señora. Yo no me meto con nadie. Hay que tener principios y valores, eso se enseña en casa. Diario tiene su casa invadida de menores de edad y tomando. A mí no me importa, que se metan a su casa. ¿Pero por qué se ponen afuera de mi casa y hacen pipí?”* La vecina comenzó con provocaciones y burlas dirigidas a Beatriz, *“pinche perra y bla, bla, bla”.* Después de estos sucesos la mamá de Beatriz le insistía que se cambiara de casa, principalmente por su hija la más pequeña y ella le respondió *“ay mamá, aquí me queda todo más cerca”.*

Al otro día, Beatriz salió a mover su carro y 30 minutos (aproximadamente a las 11 de la noche) después el vecino, que es ex militar, llegó a tocar a su puerta de manera agresiva. Cuando ella abrió la puerta él le reclamó que había chocado su coche que se encontraba estacionado. Hecho que ella niega que haya sucedido. Ahí comenzó una

discusión en la que el vecino tomó a la Beatriz del brazo y la jaló fuera de su casa. *“Le pegaste a mi camioneta”, “¿Qué? ¡Estás loco!”, “No, tú ya sabes que aquí tienes problemas con mi hijo”, “A ver, señor, enséñese a respetar. Me admira que usted sea militar y no sepa lo que es contaminación auditiva. Es muy grave”. ¿Me dijo “Eso a ti qué te importa?”, “Yo no me meto con nadie. No se metan conmigo, no se pongan afuera de mi banqueta a tomar. Mi hija abre la ventana y qué pinche necesidad tiene de ver a un mocoso meando allí, peleándose por tachas”.*

Entonces la vecina agresora, esposa del ex militar, comenzó a insultarla y a amenazarla con hacerle daño y *“echarle a la plaza”*. La discusión subió de tono hasta que la vecina la aventó y ella respondió de la misma manera e inició una pelea a golpes entre las dos. Beatriz se cayó y se golpeó la cabeza con una piedra. Acto seguido, Berenice, la hija mayor de Beatriz, salió de la casa gritando de miedo.

Uno de los hijos del ex militar le decía *“papá, sepáralas, sepáralas”* y él le respondió *“déjalas, déjalas”*. En el video sobre la pelea se ve al señor burlándose y al niño diciendo *“sepáralas”*. *En eso, mi niña de seis años dijo “no, mamá, por favor, no” y ya siento un chingadazo aquí en la cara y luego por acá sentí otro. Ya viendo los videos, me dice Ramón, mi esposo, “te pegaron un patadón por acá y otro por acá”*. Beatriz sospecha que las dos patadas en la cabeza fueron propinadas por el ex militar y por su hijo (de una pareja distinta a la agresora con quien tiene un hijo menor). *Total, les dije que eso no se iba a quedar así. Le dije “te voy a echar al DIF” y “a ti te voy a demandar, cabrón, porque tú eres militar, tú haces un juramento donde no debes de tocar a una mujer”*. *Lo sé porque tengo tíos que fueron militares*.

Beatriz presentó una denuncia y días después escuchó a la vecina agresora hablando de ella con su esposo, el ex militar, a propósito de la notificación que recibió de la denuncia interpuesta. En esa conversación la vecina incitaba a su esposo a matarla. Beatriz estaba muy asustada porque creía que los agresores podrían tener armas de fuego. Por ello volvió a la Fiscalía para pedir apoyo. Le recomendaron salir de su domicilio y buscar otro espacio para quedarse con su familia. Ella decidió irse a vivir a una casa en Zapopan que es propiedad de su esposo que se encuentra en un residencial privado y con seguridad.

El día de la mudanza una patrulla acudió por 30 minutos para custodiarla y llegó la Fiscalía para hacer la investigación. Comentó que unas personas sospechosas la estaban viendo y tenía miedo de que la siguieran.

La atención del caso

Al día siguiente de la agresión física Beatriz se dirigió a la Cruz Verde de Zapopan. *Me levantaron el parte médico, que traía un esguince aquí, no me enyesaron el brazo. Traía un collarín y un cabestrillo y traía un hematoma en la cabeza, por el golpe que me di con el empedrado. Luego me fui a la Catorce. De ahí me mandaron a otro lugar. Me atendieron de volada. Me dijeron que no estaba fulano y que mi carpeta no había llegado, "que vente el lunes". Ay voy el lunes y que no ha llegado y que "ve tal día" y dije no... Me esperé dos días, fui y que "no ha llegado la carpeta" y le dije que me urgía, "yo trabajo, tengo dos niñas que llevo al kínder ¿cómo le hago?". Y ya una chica muy buena onda buscó y mandó a alguien. No sé si le mandaron por correo lo que había sucedido y lloré de impotencia y de coraje. Ya cuando veo el video, el judicial dijo "hijos de su... y era militar". Le dije "toda la gente lo sabe". Yo pensé que sí le iban a dar seguimiento a mi caso, pero pues no, me le dieron carpetazo al final de cuentas.*

Beatriz comenta que quedó insatisfecha con el seguimiento y ante sus quejas por las omisiones en el seguimiento del caso, un policía investigador le dijo que él pensaba que Claudia Durón (fundadora Liga Mamafut), quien era su ex compañera de trabajo, podía hacerse cargo del asunto porque tenía influencias en la Fiscalía.

Beatriz comenta que Berenice, después de los golpes que recibió, no dormía bien, no quería ir a la escuela, tenía ansiedad y miedo de salir. Claudia Durón le dijo que fuera a la UAPREV del Hospital de Zoquipan, donde ella y sus dos hijas recibieron terapia psicológica. Le proporcionaron el servicio sin costo gracias a Claudia Durón y quedó muy conforme con la atención recibida.

Algunos elementos contextuales del caso

- Breve análisis del caso

La colonia San Francisco en Zapopan se caracteriza por sus calles angostas y espacios vecinales reducidos o nulos. Beatriz menciona: *la verdad es que es una colonia muy conflictiva. En la colonia San Francisco no entran las patrullas. Mi papá fue paramédico y tiene como cuatro años que se jubiló. Hace años hubo un incidente en el que mataron a un chavo ahí en una gasolinera que está en la colonia y no fueron patrullas, ni siquiera quería entrar la ambulancia. ¡Imagínate cómo estaba antes! Total, la ambulancia entró porque casi los linchan, dice mi papá. La persona que recogieron ya estaba muerta. Ellos como paramédicos no podían levantar cuerpos, pero a huevo hicieron que se lo llevaran. Dice “casi nos linchaban, no podemos hacer eso, pero pues, ¿qué querían? ¿que lo reviviéramos en la ambulancia? Ya estaba muerto”.*

Beatriz no sabía mucho sobre la presencia del crimen organizado en su colonia. Sin embargo, *lo que sí sé es de la plaza. Cuida. Es lo que yo sé, que cuidan. De hecho, cuidan a los rateros, que a estos, que a los otros. Yo obviamente voy a acudir a las autoridades y aquí estamos para apoyarnos y lo que menos queremos son problemas. Entonces sería incongruente proceder de otra manera. Cuando me dijeron “tú tuviste que haber ido con fulano”, les dije que no, “yo ni siquiera los conozco y yo no quiero”.* También comenta que *para golpear a alguien es necesario pedirle permiso a la plaza.* Ante la ausencia de vigilancia y acción policial y de espacios y actividades de integración comunitaria, la percepción de seguridad, paradójicamente, genera la presencia de los grupos del crimen organizado en la comunidad.

Ya sé que el crimen organizado nunca va a dejar de existir, de hecho, hasta el gobierno está coludido con eso. Por más que una diga que no. Conmigo acudió una persona, una que mandaron. Me dijo “¿por qué no nos contaste esto? Somos vecinos”. Yo no sabía que él estaba inmiscuido. Me dijo “se pudo haber hecho esto” y le dije que yo no sabía. Lo que yo sé es que las personas que están metidas están también para cuidar. Lo que también sé es que las personas que están dentro de eso hacen cosas de beneficencia como dar regalos, ayudar a niños de bajos recursos. Y creo más en esas personas que en el gobierno. A veces pienso que a lo mejor me equivoqué y debí haber acudido a ellos y no tratar de hacer las cosas por lo legal.

La persona que se le acercó era un compañero de secundaria. Que no se acercó a ella reclamando. Al contrario, le dijo *“no sabíamos lo que estabas pasando, si tú nos hubieras dicho, nosotros hubiéramos venido y los hubiéramos puesto un alto”*. Beatriz cuenta que su acercamiento lo sintió como un respaldo. *“Aquí nadie se tiene que pasar de verga” así me dijeron. “Tienen que respetar, aquí ni un ratero, ni un cabrón ni esta vieja hija de su sabe cuánta...” así me dijeron de la señora. Les dije que yo había hecho las cosas por lo legal, que no le movieran, que ya había ido a la Fiscalía y que ya no quería nada. Entonces entendí que el día que llegó Fiscalía, por eso estaban ahí unos en una moto y otros arriba viendo a ver qué pasaba. Inclusive yo no sabía que estaba ahí un chiquillo de 20 años y mi esposo me dijo que ese mocoso estaba ahí para esos incidentes y el tipo insistía “para eso estamos, para apoyarnos”. Ya mi esposo le dijo también que estamos haciendo las cosas por la vía legal. “No, pues todo bien güero, cualquier cosa aquí estamos”. Eso porque hemos sido vecinos de toda la vida, no igual de la calle, pero sí de la colonia.*

Tras los sucesos Beatriz y su familia se mudaron de casa. Ella refiere que si le preguntan qué tan segura se siente en la colonia San Francisco, del uno al diez, diría que cinco. *Toda la gente me conoce a mí porque mi abuela es muy conocida. Mi abuela es una señora comerciante que vendía aves, o sea canarios pajaritos, tiene más de sesenta años vendiendo sus animalitos y a mí me conocen como la hija de la güera, pero después del problema, créeme que ya no sé ni por dónde. Entonces te digo que procuro no ir. Sí vamos a visitar a mi suegra, pero vamos en el coche. Mi hija mordiéndose las uñas, pero pues no es de que ande caminando o visitando a alguien más allí, no. Aquí en donde estoy ahorita, estoy muy tranquila. Mi vida me cambió por completo de verdad, principalmente a mis hijas que son mi prioridad. Mis hijas están tranquilas.*

Beatriz refiere que el único espacio vecinal que había en la colonia San Francisco lo cerraron para construir un fraccionamiento a pesar de la resistencia y protestas por parte de la comunidad. Para concretar la obra, los desarrolladores lograron que los vecinos firmaran de conformidad con la promesa de hacer un centro comunitario. *Yo recuerdo mucho. Yo vivía en esa colonia, pero no en las privadas, yo vivía en una de las calles que daba hacia dos avenidas. El presidente de la colonia decía “que nos*

van a hacer un centro comunitario y canchas” y todos bien pendejos firmaron. Fue un engaño. Esta fatal experiencia vivida por la comunidad muestra la precariedad de medios de integración y la poca cohesión para la toma de decisiones entre vecinos.

Se le preguntó a Beatriz cómo entendía ella la violencia comunitaria. Es violencia en la comunidad. Sí, es algo feo y hay que tomar cartas en el asunto. Creo que es algo que no se le ha dado la importancia y debe de tenerla, porque ha habido conflictos que me ha tocado ver también en esa misma colonia de que ya se pelearon mujeres, ya sale el esposo y se agarra a golpes con la mujer. No hay igualdad y no hay autoridad. El hecho de que yo te diga “no entran patrullas” es grave. A mí me tocó ver a un cabrón que estaba golpeando, hace años, a una señora y yo fui a levantar a mi tío “fulanito le está pegando a la señora”. Mi tío salió y le puso una madriza al cabrón. A mí me da mucho coraje.

Las principales razones por las que Beatriz identifica que las mujeres viven violencia comunitaria es por sumisas, por amenazas, la sumisión lleva a las amenazas. Por ejemplo, mi abuela es mamá cuervo. Mi abuela era “yo aguanté tantos años con tu abuelo, que fue alcohólico, que se le quitó”. Ahorita ya no estamos en los tiempos de antes, ya no existe la sumisión o si hay gente muy sumisa por amenazas, por miedo a no estar solas. Hay muchas mujeres que son tan tontas, que no saben que pueden salir solas adelante. Mi esposo es una persona emprendedora, chingona, no porque sea mi esposo, es una persona preparada y se ha quedado sin trabajo. Y yo he buscado la manera de, cuando necesitaba dinero extra, a mí no me importaba si la hago de barrendera o lo que sea. La gente tiene miedo, las mujeres principalmente tienen miedo a enfrentarse solas a la vida. Cuando es el hecho de querer, es nada más quitarte el miedo. Porque dependen siempre de una pareja. Yo trabajo, mi esposo trabaja. No trabajo como debe ser, trabajo muy poquitas horas y literal gano bien. Pero por ejemplo, mi madre fue madre soltera y he visto muchos casos de sumisión, el miedo de que “mis hijos no estén con el papá”.

También refiere que esa violencia contra las mujeres se da por el persistente machismo de los hombres. No generalizo, pero sí es mucho. “Tú sin mí, no eres nada”, Me tocó en una amiga que le abrimos los ojos. Nos costó un huevo, una amiga que quiero como una hermana, que su esposo le decía “es que tú no puedes, que tú no eres” y

yo “eres pendeja, tienes una carrera, no seas pendeja”. Nos costó un huevo, pero salió y ahora es una mujer emprendedora, es una mujer chingona. Ya ahorita hay una igualdad. Pero mucha gente se queda en los tiempos de antes, de que el hombre tiene que trabajar y la mujer en casa y ya no. En mi casa, de repente le pagamos a alguien para que nos ayude, y a veces que vemos la casa muy tirada, mi esposo me dice “tú arriba y yo abajo”, “pues tú lavas los trastes, yo voy cocinando, voy lavando y tú sácame la ropa sucia y tiéndela ahí”. Somos un equipo, hay igualdad. A mi viejo no se le van a caer los huevos por ayudarme a limpiar, a cocinar, Yo los domingos no me levanto temprano, mi esposo se va con mis hijas. La gente no entiende ahorita lo que es la igualdad por machismo y por miedo, machismo de hombres y miedo de las mujeres. Miedo a “si me quedo sin él, ¿quién me va a mantener?”.

En la colonia San Francisco no hay programas, servicios o actividades que favorezcan la integración comunitaria ni actividades o espacios que favorezcan el empoderamiento de las mujeres de la comunidad. *Es la única colonia que no tiene ni templo ni canchas ni nada. Por ejemplo, está San José, tiene templo, allí hay canchitas, puedes jugar. San Isidro tiene un templo. Lo que es Unidad República, tiene canchas y tiene templo. San Francisco es el único que no tiene templo, no tiene canchas, no tiene nada.*

Beatriz señala que en la colonia San Francisco hay poca o nula organización vecinal y poco interés en liderar para la atención de los problemas que les aquejan. Dice que *nadie quiere responsabilidades. Nadie, solo hubo una señora que dijo “ah pues sí, está bien”, pero nadie quiere tomar ese papel. Yo tampoco.*

- El conflicto de múltiples rostros

Tres son las personas agresoras en este caso: la vecina, el vecino ex militar y su hijo. Hay participantes indirectos en el conflicto. Por un lado, la abuela quien alertó del ruido que le impedía dormir y una persona que presuntamente formaba parte del crimen organizado y que se le acercó a Beatriz y le dijo: *“¿Por qué no nos avisaste a nosotros?” Le hubiéramos puesto un alto a esos vecinos.* Asimismo, varios vecinos y vecinas ya habían tenido conflictos con las mismas personas agresoras y por ello se ofrecieron a

brindarle ayuda, aunque también manifiestan que le temen al vecino agresor, el ex militar.

A Berenice le tocó presenciar la pelea y golpiza que le propinaron a su madre y también estaba presente la hija de una prima política de Beatriz. La red de apoyo con la que ha contado Beatriz está compuesta por su esposo, quien administra un Oxxo y trabaja la mayor parte del día; Claudia Durón, quien la apoyó para acceder a las instancias de atención; un vecino, que grabó los hechos y le compartió el video a Beatriz, negándose a dárselo a las personas agresoras; y su vecina y prima política, quien se ofreció para acudir como testigo.

- Frente al conflicto: posiciones, intereses y necesidades

La posición de Beatriz frente al conflicto fue siempre evitar el ruido y la invasión de su propiedad; desmentir que hubiera chocado el auto del vecino; y, abrir un proceso de denuncia ante la autoridad y de sanción castrense contra su vecino, el ex militar. Su interés fue que las fiestas no le afectaran directamente, probar su inocencia y que le retiraran su pensión al ex militar. Necesitaba recuperar la paz, sentir respeto y reconocimiento por parte de la vecina agresora, evitar responsabilidades, abusos y que se hiciera justicia, misma que nunca llegó.

Desde el relato de Beatriz es posible deducir que los vecinos agresores *no quieren recibir órdenes de su vecina*, y su posición incluye responsabilizar a su vecina de haber chocado el auto, así como tomar represalias contra ella por haberlos denunciado. Se percibe que sus intereses incluyen que se le repare el daño a su vehículo, mantener la dinámica y el ingreso generado por las fiestas y sostener una relación de control con las y los vecinos. En cuanto a las necesidades, se intuye que son de tipo económico, así como la necesidad de dominación y reconocimiento en el espacio en el que habitan.

- Del proceso conflictivo: el inicio y el presente

Lo relatado por Beatriz permite inferir que al inicio del conflicto se observaba un riesgo moderado con los vecinos, no había interacción entre las partes e indiferencia de los otros vecinos y de la plaza. Esto es, parecía un territorio un tanto ingobernable y

abandonado por las autoridades. Nunca hubo una disposición al diálogo por parte de los vecinos agresores. Desde el inicio, la violencia fue directa. Desde el intercambio de agresiones verbales hasta la violencia física que pudo derivar en homicidio. Prevalecía la indiferencia de la parte agresora frente a las demandas de Beatriz y mucho coraje acumulado por parte de esta última ante la ausencia de la policía u otra autoridad competente para la resolución del conflicto.

Posterior a los sucesos, el riesgo escala y se mantiene la confrontación abierta y la violencia verbal constante de ambas partes. Ello trajo consigo el involucramiento de otros vecinos, de los familiares de Beatriz y de la gente que controla la plaza. Ante la ausencia de las autoridades y la poca efectividad de la procuración de justicia, Beatriz y su familia optaron por cambiarse de casa y dejar la colonia pese a vivir por muchos años allí. La posibilidad de diálogo se agotó desde una etapa muy incipiente del conflicto y las capacidades para transformarlo de manera pacífica estuvieron ausentes en su desarrollo.

En situaciones de esta naturaleza, la proximidad e intervención de las autoridades es clave para identificar oportunamente los conflictos y reducir la posibilidad de que escalen de manera violenta. El contexto de este caso sugiere una serie de riesgos a la integridad y la vida de las personas involucradas que lograron descartarse gracias a que la persona receptora de violencia tuvo la posibilidad de mudarse. Sin embargo, la necesidad de que las personas que reciben violencia abandonen sus hogares denota una ausencia grave de Estado de Derecho y advierte de los riesgos latentes que viven las personas receptoras que no tienen esa posibilidad.

Caso 3. Liderazgo femenino en la administración de un edificio

Datos generales

Imelda ha vivido violencia psicológica y verbal.

Vive sola en un departamento desde hace 16 años en la colonia Jardines de los Arcos y desde entonces ha sido la administradora sin goce de sueldo del mismo edificio donde vive, que consta de 8 departamentos, dado que nadie más ha querido desempeñar esa función. Acudió a la SISEMH y la canalizaron al Centro de Reunión y Atención para las Mujeres (CREA) y posteriormente intentó levantar una denuncia,

pero no fue posible porque el Ministerio Público le informó que no había razones para ello.

Imelda recibió orientación, pero ningún otro tipo de atención.

Los sucesos

La mayor parte de los años que Imelda ha vivido en el edificio habitó un departamento en una segunda planta. Hace apenas un año decidió comprar uno de los departamentos que se encuentra en planta baja porque tiene un problema muy severo de columna. Imelda comenta que su intención era irse a planta baja y no quería salir de la zona. *Entonces se me dio la oportunidad en una semana de vender y comprar. Empecé a remodelar el departamento que compré porque estaba abandonado. Nunca lo usaron en 15 años, entonces traía muchos problemitas.* Fue en ese momento que se suscitaron una serie de diferencias con la persona agresora, que tenía apenas un par de meses de haber rentado un departamento ahí mismo.

Empezaron los problemas con el vecino agresor e Imelda comenzó a remodelar. A los 15 días de haber llegado el vecino al edificio, se encontraron en las escaleras. Imelda se presentó: *qué tal, soy fulana de tal. Lo que se le ofrezca, aquí estamos. Hay un chat de vecinos para avisos. Lo que se le ofrezca por esa vía, márkeme.* La respuesta del vecino fue sorprendente para Imelda: *¿Sabe qué? No me parece porque ese chat debería de ser de retroalimentación de lo que hay en el edificio, que nos platiquemos.* Ella le respondió que no estaba así estipulado. *Ya me imagino el chismerío. ¡Qué bueno que no lo hice! Ahorita me doy cuenta de ello.* Desde ese momento el vecino comenzó a ser agresivo con ella. *Le dije que me da pena, pero que así seguiría el chat.*

La comunidad del edificio cuenta con un reglamento interno *que estipula que no puedes poner sábanas en las ventanas, ni periódicos, ni nada. El señor tenía sábanas. Entonces le empecé a mandar mensajes a la inmobiliaria, “oye, te pido de favor, le digas a tu inquilino que recuerde que no se puede poner sábanas”.*

La inmobiliaria también cuenta con un reglamento que el vecino recibió. *Yo me encargué de que recibiera los dos porque luego no se los entregan a los que rentan. El señor tardó casi dos meses hasta que puso cortinas porque no iban a medir. Le dije*

“a ver, perdóname, yo me acabo de mudar y en una semana vinieron y me instalaron”. Desde ahí como que a él no le gustó. De hecho, se salió del grupo de avisos. Es un grupo solo de avisos del tipo “oigan, van a venir a hacer el jardín, por favor no dejen el coche estacionado en las cocheras, se va a pintar, va a venir el fontanero, nos vamos a quedar sin agua un día, etcétera”, es para eso nada más. Se salió y ya no hubo comunicación.

Imelda comenzó la remodelación del departamento que compró y subió 70 centímetros de la barda de un jardín interno que es de su propiedad. El vecino agresor vive en el segundo piso, arriba del departamento de Imelda. *Él se molestó y me comenzó a mandar fotografías de lo que estaba haciendo y rayaba en la foto la supuesta afectación. A la hora que lo vi dije, “está loco, está enojado, hasta como dibuja”. Decía que yo estaba invadiendo el piso de arriba, en ningún momento. Dijo que porque él había rentado para tener vista al jardín. Es un jardín más chiquito que el mío. Pensé “este creerá que es el campo de golf o el océano pacífico donde le estoy tapando”. No le estoy tapando la vista porque mi barda llega a su piso, yo creo que con unos 10 centímetros cuando mucho arriba. Esos centímetros son de piñitas o agaves de protección porque a este departamento sí se han metido varias veces a robar, por lo mismo que estaba abandonado y la barda estaba muy baja.*

Un día lo encontré entrando al departamento cuando había albañiles. Fue y tomó fotos de todo lo que hizo el albañil. Les tomaba fotos a diario. *Hasta el albañil me decía, “oiga señora, ¿vamos a ser artistas o qué?”, ¿por qué?, “pues otra vez nos tomaron fotos”. Le fue y le tomó una foto al escombro, a las modificaciones que hice. Me mandó a Obras Públicas. No procedió, porque tristemente no contó con la poquita inteligencia que tengo. Estaban poniendo las protecciones de las puertas y le digo al herrero “oiga Raúl, ¿le preguntaron algo los señores que vinieron?”, “no, estuvieron tomando fotos”. Entonces me dijeron de Obras Públicas, “mañana venimos y vamos a dejar un citatorio”. No regresaron. Entonces dices tú, ¿de qué se trata?*

Como las hostilidades no paraban, un hermano de Imelda la estuvo apoyando. *Mi hermano me dijo, “¿por qué no vas a violencia de género?”. Me preguntó incluso “¿quieres que hable con él?”, “no, porque, tú no vives aquí, vives en Morelia. Te va a hacer pegar un coraje, ¿qué caso tiene?”. Mi hijo también me dijo, “mamá si quieres*

hablo con él”, “no, no quiero problemas mayores”. Creo que es agrandar el problema. No tenía caso y no permití que hablaran con el señor.

Ella nunca quiso hablar con el señor. Los desplantes continuaron. El señor le volteaba la cara, así mismo la esposa. Por este tipo de actitudes Imelda no quiso enfrentarse con ellos. *No sé a qué me enfrento. El señor para mí no tiene pantalones. Pienso que, si algo le parece mal, pues que me diga, “oye, Imelda esto. Yo no lo voy a hacer porque no sé con qué me estoy enfrentando. Ya me di cuenta que no tienen educación. Es una tras otra. Por ejemplo, el otro día fueron unas clientas y íbamos saliendo. Me vio la esposa y me cerró la puerta. Eso es a cada ratito. Ayer su muchacha la dejaron entre las dos rejas, y me dijo, “oiga, el señor me dejó sin llave”. Le dije, “pues por ser tú, porque no me dan ganas de abrirte”. Digo, por lo que hacen ellos. No es la primera vez. Voy saliendo y me cierran la puerta. Ha pasado con mi hijo, ha pasado con mi nieta. Entonces dices, ¿para qué? Mejor los ignoro.*

Imelda manifiesta que tiene algo de temor. *Me da temor encontrarlo porque lo veo que es agresivo, lo veo en sus actitudes de mala onda. De esa gente que está viendo cómo te friega. Por eso procuro evitarlo y no encontrarlo. Es incómodo si yo estoy saliendo de mi casa tener que esperar a que él entre o que salga para poder salir. Aunque nuestros horarios son distintos y yo tengo la oficina en casa. Estoy todo el día allí. Y sí, hay días que tengo que salir y si veo que llegaron, espero cinco minutos y santo remedio. No pasa nada.*

Para Imelda la razón de este enfrentamiento está relacionado con su rol como administradora. *Creo que él pensó que iba a quedarse con la administración. Ya lo traía en la mente porque el día que yo le dije “es que ese chat está considerado nada más para avisos”, no le pareció. Le dije, “mira, yo aquí tengo 15 años administrando y no se va a hacer un cambio así, esto está aceptado por los propietarios y así se queda”. Como él se dedica a bienes inmuebles, ha de haber dicho, “me quedo con la administración” y no le di juego.*

No ha querido hacer del conocimiento de sus otros vecinos el problema que ha venido viviendo con el vecino agresor. Manifiesta que no lo ha hecho porque siente que la gente no tiene interés en involucrarse. Dice: *son buenas personas y a fin de cuentas si*

hay alguna reparación pagan y si le hablo directamente a uno para resolver algún tema del edificio responden, pero hasta ahí.

Antes de la pandemia Imelda solía convocar a los vecinos a reuniones, pero en los últimos tiempos ya no ha habido juntas. *Al señor nadie lo conoce ni la propietaria de ese departamento lo conocía, para acabar pronto. Como le dije a la persona de la inmobiliaria, que yo conozco, “oye, ¿a quién metiste? ¡Ya ni la amuelas!”, “No, está muy bien investigado, que no sé qué”. Pues sí, le dije, “pero ya pónganlo en paz”. Llegó un momento en que yo le dije a la inmobiliaria, “a partir de aquí, yo no quiero trato con él”. Yo no tengo por qué tratar con él, no es mi inquilino. Yo no gano un quinto y nada más recibo majaderías. También se lo dije a él, “a partir de aquí, todo el trato es a través de la inmobiliaria, conmigo ya no hay trato”.*

La red de apoyo de Imelda está compuesta por su hijo y dos o tres amistades más que conocen la situación. *Estas amistades se dieron cuenta porque un día estábamos en casa, también estaba mi hermano, mis sobrinos y el señor comenzó a tirar su ceniza. De repente, voltea mi sobrino y le digo “¿qué están viendo?”. Entonces, sí están enterados. Por cualquier situación de peligro. De hecho, esta situación se la comenté a dos de los propietarios de departamentos y me dijeron “lo que se te ofrezca, pero yo ya le paré ahí”. Los vecinos podrían ayudar a mediar el conflicto, pero no quieren. Hay apatía vecinal. Así es “Se le preguntó a Imelda si los otros vecinos tendrían capacidades o posibilidades de ayudar a mediar un conflicto de esta magnitud. Respondió, sí pueden, pero no quieren. Hay apatía vecinal. Ahí es ¿sabes qué? Tú arréglate, nosotros te apoyamos.*

Imelda reconoce que el riesgo no ha escalado, que *está en stand by. Es una persona que él es así. De hecho, creo que no es ni contra mí. Él es así, así actúa en su vida porque cuando son tantos detalles yo siento que no es que vaya contra ti, ya es su manera de vivir. “Yo soy macho y a ti te voy a fregar porque eres mujer”. Es así el señor. Pobre, le pasa cada cosa, el karma será. Le abrieron su coche, le dieron un cristalazo afuera, seguido le pasan cosas así. Yo no he dejado la administración porque vivo aquí. Como me dijo una amiga, “híjole, si no es por ti, se cae el edificio”. Me gusta vivir aquí. Este es el único problema que he tenido en 16 años. O sea, yo sé que no puede ser todo perfecto, pero debe haber alguna manera de que se me*

respete. No estoy pidiendo otra cosa, ni pedía otra cosa, solo que el señor ya no se meta conmigo.

La atención del caso

Al inicio del conflicto Imelda pensó en mandarle un escrito al vecino agresor para pedirle que le parara a su tren. Ya había hablado con la inmobiliaria y *la mandaron al diablo*. Le dijeron que ellos no se iban a meter y que no lo podían sacar porque la dueña no quería regresar al depósito. *De hecho, cuando se suscitó todo esto y él empezó a mandar fotos de lo que estaba haciendo, la dueña me empezó a regañar a mí, “oye, ¿qué estás haciendo?, ¿qué te pasa?”, “a ver, no estoy haciendo nada, te invito a que vengas y veas lo que estoy haciendo”. Sí fue un domingo de malas y le dije, “mira, esta es la barda y yo no le veo mayor problema, ¿conoces a tu inquilino?”, “no, no sé ni quién es, ni me interesa conocerlo, y ¿cuál es su molestia”, pues “que le tapo la vista al campo de golf que tenemos, eso es toda su molestia”.*

Ante la falta de apoyo de la inmobiliaria y las dificultades para resolver la situación directamente con la persona agresora, Imelda optó por ir al CREA. *Fui primero aquí por Francisco de Quevedo y de ahí me mandaron al CREA. Pero ahí estuvo chistosísimo. Yo iba por violencia de género y el policía de la entrada me empezó a tirar la onda. ¿Qué onda? ¿Que no se da cuenta a qué vengo? Me dijo “déjeme su teléfono y yo le ayudo en lo que quiera”. Claro que me hice mensa, pero dije, ¿no se da cuenta el señor dónde está?*

Total, me mandaron al CREA. Ahí estuve, perdí no sé cuántas horas, ya me pasaron con la trabajadora social. Muy lindos todos, de veras. Me pasaron con un licenciado, lindísimo, de veras, una gente bien bonita y estuvimos platicando. La trabajadora social y la abogada me dijeron que mi caso sí procedía y me enviaron a la Fiscalía. Llego a la Fiscalía y me dicen, “no, aquí no procede, váyase a Justicia Alternativa”. No, no me voy a carear con el señor porque no voy a hacer corajes, ya bastante he hecho, ya me tiene, así como tensa, hasta ahí le paro. Entonces el otro día me habló el licenciado del CREA y me dijo, “oiga, señora, ¿qué pasó?”, “no, no, ahí quedó, no me voy a carear, ya estuvo bueno”.

Yo pensé en denunciarlo, pero yo voy primero por donde debo irme. Por eso fui al CREA y a otra instancia que me mandaron, pero ya cuando llegas a Fiscalía... ¡Es que son agresivos! Ni siquiera saben o ya saben, pero no es la manera de atenderla a una. No le preguntan nada, nada más. “¿A qué viene? No procede”. Decía que era un problema comunal. Pero muy agresivos, tratan mal a la gente. Yo iba con un problema menor, por llamarlo así, pero hay gente que va dolida y la tratan mal, no son cordiales. Todo lo bonito que es antes de llegar ahí, porque la gente ha sido bien bonita, acá decimos, ¿Qué onda? ¿Qué te inspira? ¿Más miedo? Después de eso ya no volví al CREA, ¿para qué?

Yo no quise ir a Justicia Alternativa, no quise carearme. No me quise poner con el tipo del que he recibido agresión, a lo mejor psicológica, no verbal ni física. ¿Qué necesidad tengo de que me agreda o me diga algo? Yo no soy santa tampoco y cuando me agreda o me diga algo, igual le puedo contestar. Porque también me va a dar coraje. Ya traigo el coraje y traigo el sentimiento de que me está friegue, friegue y friegue. Entonces digo, ¿qué vamos a discutir? “Tú me dijiste que pusiera cortinas y tú la llave del agua”. ¡Pura mensada! Ni mi inquilino es, ni voy a agarrar un quinto por él. Si desde el principio traté de ser amable, porque era mi posición y me empezó a agredir... Dije “hasta aquí, ahí muere”. ¿Qué necesidad tengo?

Algunos elementos contextuales del caso

En el edificio siempre ha prevalecido una buena relación entre vecinos. En su calidad de administradora Imelda dice que los vecinos siempre la han apoyado muchísimo. Ella se hace cargo del mantenimiento, de pagar cosas externas y de cualquier problema que se presente y que haya necesidad de atender para el bienestar de la comunidad. Comenta que lo único que les pidió a los inquilinos cuando asumió la administración es *no tratar con inquilinos ni con inmobiliarias porque no es mi negocio, pero yo estoy aquí para lo que se ofrezca. Entonces ha transcurrido así durante todos estos años, sin ningún problema anteriormente, con ninguno de propietarios ni inquilinos, de hecho, es la primera vez que sucede.*

Se le preguntó de 0 a 10, ¿qué tan segura se siente en su colonia? *Se puede decir que un 8, aunque ya se han metido a robar... Bueno, un 7 porque hay mucho indigente,*

demasiado. Ha crecido, los sacan, pero vuelven. Se puede decir que al 100 no podemos estar, sobre todo ahorita con la inseguridad que hay. A mí ya me robaron, creo que fue un inquilino que son roomies y eso no una lo puede controlar. Se metieron por los balcones. Entonces, al cien al cien, no estamos. Tenemos mucho cuidado de que las puertas estén cerradas. Hay cámaras, hay cerco eléctrico, hay dos puertas de entrada al edificio. Ahorita que yo remodelé, puse protecciones en las ventanas y en las puertas porque yo ahí trabajo, ahí tengo una oficina. ¡Hay que cuidarse, no hay de otra!

En la zona de Chapalita donde vive Imelda hay principalmente edificios de vivienda y algunas oficinas. Está cerca la avenida San Francisco y para Imelda se puede considerar un parque. Hay luz y alumbrado, pero aun así están solas las calles, hay muchos árboles. *Por ejemplo, ayer tuve una cena en la casa de ustedes, acompañé a la puerta a las personas que estaban en mi casa y la calle estaba completamente sola y medio oscura. De día hay vigilancia, mucha y a la vuelta yo creo que hay algún político, porque hay muchos guaruras. Hay una escuela que está hasta las dos y media y hay una oficina que está abierta hasta las cinco o seis. Después está solo, solo, solo completamente, oscuro. Yo como mujer, por ejemplo, ayer que salí a despedir a mis invitados dije "yo no me iría de aquí a la esquina, no me iría de aquí para acá a pie".*

La vigilancia es poca. *Oigo que se prenden las alarmas porque estoy en el chat de los colonos y de la zona Minerva. Se prendieron las alarmas anoche, hay mucha delincuencia en San Francisco, San Bonifacio, San Uriel. Ha habido hasta muertos, no me toca a mí, yo estoy más para acá, pero, aun así, dicen que hay que estar en alerta. Muertos y balaceras. De hecho, hubo uno en Lázaro Cárdenas y San Uriel a plena luz del día. Luego hubo otro afuera del Colegio Guadalupe hace como dos o tres años. El OXXO lo han asaltado varias veces. Entonces, es estar en alerta. Yo sé que ninguna colonia está bien ahorita. Hay una caseta de policía que dicen que la están remodelando. A mí la vez que me robaron, tardaron un chorro en llegar. Una dice "ya olvídale, ya ni para qué vienen". Luego le dicen a una, "¿no fue alguien de aquí adentro?", "pues sí, fue alguien de adentro, estoy consciente, pero no puedo decirle "tú fuiste".*

Imelda refiere que el problema de los indigentes ha movilizó a los colonos de la zona. Constantemente reportan su presencia a la policía a través de un chat comunitario. Había un centro de rehabilitación física y quien lo heredó lo dejó abandonado. *A través del chat empezamos a oír que lo habían cerrado, presionamos con la que lo heredó porque se estaban metiendo. A unas cuadras había una escuela de criminología, también ahí se estaban metiendo, también los sacaron, constantemente están sacándolos. Las autoridades dan respuesta si los llamas y están aquí. Yo por ejemplo reporté a uno con la policía. Andaba paseando al perro de mi hija y me lo encontré al señor en la calle y me empezó a reclamar bien feo, "tú le hablaste a la policía..." La policía igual lo regañó, le dijo algo y se molestó, pero no se lo llevó o no lo retiró de ahí. ¡Lo dejó ahí y es más problema! A veces ya mejor no reporto.*

Cuando se habla de violencia comunitaria contra las mujeres o violencia en la comunidad, Imelda piensa que el problema que ha vivido con su vecino agresor es algo *muy light* porque sabes de gente que las agreden constantemente los vecinos. *Yo pienso que en este siglo XXI todavía hay mucho machismo, demasiado. Es un problema serio. Aunque nosotras tengamos derechos de todas maneras hay agresión, hay veces que de las mismas mujeres. Por ejemplo, la esposa del vecino que siempre está fregando. Por eso está con él, yo lo habría mandado al diablo. Una gente agresiva en mi vida no la quiero. Si yo veo a mi hijo como es con su novia, como es con las mujeres y es otro rollo. Dicen que las mamás educamos, pero también está el papá. Entonces, ¿qué podemos esperar de la niña de estos señores? Yo escucho como le gritan a la pobre niña, todo el día la están fregando a la pobre criatura y al niño lo dejan hacer lo que quiere. Si empieza a aventar la pelota, si empieza a hacer cosas, si empieza a correr por todos lados, a él no se le dice nada. Yo creo que es la educación. Me da risa porque digo, "ay pobre Alva la traen enfriada todo el día" porque oigo los gritos "¡Alva, no sé qué!". Ay pobre criatura y al niño jamás oigo que lo nombren y sí oigo que da una guerra, Dios mío, va a desbaratar el edificio.*

Imelda reflexiona sobre las razones por las cuales las mujeres reciben más violencia en su comunidad. *Obviamente la luz no es, no es la iluminación de la calle. Es la educación, eso es lo más fuerte. Lo que vive cada día la gente en sus casas. Lo que provoca que al niño no se le ponga a recoger una casa porque es hombre. Los*

valores, la cultura, la educación. Mira, yo estuve de presidenta de la asociación de agentes de seguros y fianzas durante años. Tenía a mi cargo a puro hombre y decías “no es posible, en pleno siglo XXI”. “¿Cómo una mujer nos va a regir?” Había mucha resistencia y eso imposibilitaba la unión.

¿Qué ruta seguir para impulsar relaciones donde haya más diálogo o participación de otras personas en la solución de conflictos comunitarios? Al respecto Imelda es muy contundente: *No lo he encontrado, te lo juro que no lo he encontrado. A mí me interesa vivir bien, no me gusta vivir mal. No me gusta encontrarme con un tipo que me va a hacer una cara o algo, es muy desagradable, pero no la he encontrado. Lo que queda es insistir con la gente. La única manera es insistir, insistir, insistir.” ¡Una apatía...!*

Breve análisis del caso

- El conflicto de poder entre vecinos

La persona agresora es un vecino recién llegado que no es propietario y que mantiene una actitud rígida y de confrontación con Imelda. Es un hombre agresivo que suele gritar a su esposa e hija, pero no a su hijo. Lo que lleva a Imelda a pensar en que su actitud hostil está más relacionada con actitudes machistas forjadas por la educación –que habría recibido– que por un asunto personal contra ella. Al parecer se trata de un hombre con rutinas laborales muy definidas, lo que le permite a Imelda planear sus salidas sin necesidad de toparse con él.

En el conflicto que han sostenido Imelda y la persona agresora, no se observa la presencia de alguna persona que haya tenido un rol de mediadora. En todo caso, lo que sí se sabe es que Imelda intentó que la propia inmobiliaria que le alquiló el departamento a la persona agresora pudiese tener un rol como mediadora llamándolo a respetar el reglamento interno y que cesaran su hostilidad contra Imelda. Ante lo cual, recibió la negativa por parte de la inmobiliaria e igualmente de la persona propietaria del inmueble.

Ciertamente, el acercamiento de Imelda a las instituciones de atención tenía un interés por buscar apoyo a posibles soluciones. La derivación que las instancias de primer

contacto realizaron en el caso de Imelda, la llevó a la Fiscalía donde no se encontraron evidencias para el levantamiento de una denuncia. Se le sugirió buscar una solución a través de Justicia Alternativa donde la mediación podría haber sido posible, pero la negativa de Imelda a carearse con su vecino cerró toda posibilidad de diálogo y solución.

Los condóminos no han tenido una participación directa en el conflicto sobre asuntos del edificio que sostienen Imelda y la persona agresora, pero algunos de ellos han mantenido una posición de observadores que –en algunos casos– ofrecen apoyo, pero no actúan. La propia Imelda refiere que los ve bien cerrados. *Es que, de veras, te topas con pared. Es impresionante.*

- Frente al conflicto: posiciones, intereses y necesidades

La posición de Imelda ha sido que se respeten los acuerdos comunitarios, que no se imponga el vecino agresor en beneficio propio y que no sea maltratada por él. El interés de Imelda ha sido preservar las condiciones de buena comunidad aún con la pobre participación de sus vecinos, quienes no quieren asumir responsabilidades más allá de pagar el mantenimiento o cualquier otro gasto. Su principal necesidad es continuar viviendo bien, en paz, como lo ha hecho desde que habita el edificio y preservar la cordialidad aun con el pobre involucramiento de los vecinos en la gestión del bien común.

Por su parte, la posición de la persona agresora sostiene que Imelda lo perjudica al construir la barda y que el grupo de WhatsApp debe de ser abierto para que todas las personas del edificio se comuniquen por ese medio. Sus intereses parecen estar orientados a cambiar la lógica de organización comunitaria y a tomar un rol más activo en la administración del edificio. Por su parte, se infiere que el reconocimiento y el control son algunas de las necesidades que busca satisfacer con su comportamiento, sin mencionar aquellas que resultan de las actitudes machistas observadas por Imelda.

- Del proceso conflictivo: el inicio y el presente

Desde el inicio, el conflicto ha estado focalizado en la relación entre Imelda y el vecino agresor. Imelda considera que el machismo del vecino ha sido evidente y esto se ha

traducido en expresiones hostiles donde pone en tela de juicio su liderazgo como administradora del edificio. Eso le generó incomodidad, molestia y hasta algo de miedo pues sucedía una cosa tras otra. Se podría decir que vivió un riesgo moderado pero que ella visualizó que podría escalar. Y ante la imposibilidad del diálogo, acudió a la inmobiliaria donde lo que encontró fue una respuesta que prioriza la ganancia de los propietarios frente a asuntos comunitarios que afectan a todos y consideran que no tiene responsabilidad en su resolución. Eso la llevó a las instancias de atención a la violencia contra las mujeres, donde, aunque encontró cierta empatía, no encontró soluciones favorables porque no hay capacidades instaladas para gestionar conflictos comunitarios que afectan directamente a las mujeres.

Aunque las hostilidades no han desaparecido y el vecino agresor junto con su familia han continuado mostrándose burdos, desatentos y maleducados, el conflicto no ha escalado. Ella ha optado por preservarse evitando encontrarse con él y cortando todo tipo de comunicación con él. Esto es, el conflicto está latente.

Caso 4. Intrigas y acoso en el albergue

Datos generales

Ana (madre) y Alejandra (hija) han vivido violencia verbal y psicológica.

Ana tiene 29 años y está casada con Alberto. Tuvieron una hija y dos hijos. Alejandra de 15 años, Andrés de 10 años y Agustín de 3 años. Ana estudió hasta la secundaria y se dedica a las labores de cuidado y trabajo doméstico no remunerado. Viven en la colonia Oriente Segunda Sección, en El Grullo. Tienen 12 años yendo al albergue Ponciano Florentino y los 3 años previos acudían al albergue Media Luna, el cual cerraron para abrir el del Pabellón. Sin embargo, a pesar de que las instalaciones y los servicios eran mejores, optaron por cambiar a Ponciano Florentino dada la cercanía con la cabecera de El Grullo, lo cual facilitaba realizar compras y llevar a sus hijos a la escuela.

Alejandra ha recibido terapia psicológica y no hubo disponibilidad para que Ana tuviera terapia psicológica, solamente recibió orientación.

Los sucesos

El conflicto inició porque un joven de 18 años residente del mismo albergue, comenzó a buscar a la hija de 12 años (ahora tiene 15) de Ana. *Mi hija solo siguió la plática por el WhatsApp. Resulta que él había terminado su relación con otra muchacha y la mamá del chavo llegó a buscarme pleito diciendo que mi hija estaba de ofrecida con él y que la controlara porque si no, ella iba a tomar cartas en el asunto.*

La persona agresora decía muchas mentiras de Alejandra, que *salía en la noche para hablar y seducir a su hijo. Le dije que yo me daría cuenta si eso pasara porque mi esposo duerme al lado de la puerta y tendría que quitarse para que mi hija saliera. Yo duermo en la cama con el bebé, mi esposo hace un tendido en el piso y mis otros dos hijos duermen en otro cuarto al lado. Le dije que estaba diciendo mentiras y yo le creo a mi hija, además de que una vez vi su celular y se veía que el muchacho era el que le estaba insistiendo.*

Un día antes de la agresión, su hija le comentó a Ana acerca de la situación y expresó que ella no quería tener más trato con el joven, que era insistente y la acosaba, principalmente a través de mensajes, amenazándola que si no salía de su cuarto él entraría a buscarla. *Mi hija me dijo que el muchacho la estaba acosando y que ella le decía que ya no quería que le hablara, pero la seguía buscando. Al grado que mi hija ya no quería salir de la casa ni ir a la escuela y empezó a deprimirse al grado de cortarse y arrancarse el cabello.*

Al día siguiente, la expareja del joven y Laura (la madre del joven y agresora), que residían en el mismo albergue, fueron con Ana en actitud agresiva. La expareja de aproximadamente 18 años amenazó con golpear a la hija de Ana y Laura la incitó a acudir primero con Ana para que ella se hiciera cargo de su hija. Así lo hicieron, y fueron a intimidarla, acusando a su hija de seducir a su hijo y a base de insultos dirigidos a ella y a su hija le dijeron que le pusiera un alto porque si no, ellas se encargarían de hacerlo. *Me dijo que mi hija era una puta y le dije que en ese caso todas somos putas porque tenemos esposos. Le dije que yo prefiero solucionar las cosas hablando directo y que no anduviera con chismes, que yo soy muy tranquila pero que si le*

llegaban a hacer algo a mi hija me iban a conocer. También le dije que si seguía con eso la iba a denunciar.

Ana refiere que la agresora ya había tenido varios conflictos con otras personas del albergue y acudió a la trabajadora social para solicitar su apoyo y mediación. La trabajadora social habló con Laura, sin embargo no hubo un cambio en su comportamiento por lo que solicitaron el apoyo del cabo, quien juega el rol de reclutador y de autoridad entre los jornaleros, y de su esposa que es reconocida como lideresa de las esposas de los trabajadores. El cabo le llamó la atención a la familia de la agresora. *A pesar de que le hicieron una advertencia, la señora no paró con las hostilidades, hasta que terminaron corriéndola del albergue junto con su familia. Es la única vez desde que tengo viniendo que me ha tocado que corran a alguien.*

La atención del caso

A raíz del conflicto Ana acudió a la Unidad Regional de Atención Integral a Mujeres y Niñez (UREA) porque *me preocupaba la forma en que la situación le estaba afectando a mi hija y ya no sabía qué hacer. El único servicio que recibí fue la atención psicológica para ella y quedé muy contenta con los resultados, estuvo yendo cada semana durante varios meses y las conductas de riesgo se corrigieron.* A Ana le hubiera gustado que le brindaran atención psicológica, pero no hubo disponibilidad para que ella también la recibiera.

Ana refiere que la orientaron para saber qué hacer como mamá. *A mí nunca me educaron para mostrar el cariño y yo no le decía que la quería. Lo empecé hacer y la relación con mi hija mejoró.*

Otra recomendación fue que le diera más libertad. Yo no la dejaba salir del albergue o irse al centro. Mi principal preocupación era que se juntara con algún muchacho y ya no volviera como le pasó a sus amiguitas. Mi hija tenía dos amigas y las dos se juntaron con unos muchachos. Ella me llegó a comentar que iba a ser una “quedada” y yo le preguntaba que si lo que quería era depender de un muchacho que no terminara de estudiar para que al rato estuviera con niños, que ya no pudiera hacer nada más con su vida y ella entró en razón y me dijo que no quería eso para sí misma. Sí suele haber violencia en las relaciones de jóvenes, se juntan y el muchacho a veces

encierra a la niña o le hace violencia física o psicológica. La razón por la que deciden aguantar es porque la comunidad ve muy mal que se separen. Se entiende como un matrimonio fallido y ya luego de eso no te reciben bien, hacen chismes y te juzgan. Desde entonces la dejo salir más e ir al centro con sus amigos, aunque estoy atenta a ella por cualquier cosa. Eso también ha servido para mejorar la relación y poder acercarme a ella.

Algunos elementos contextuales del caso

En el albergue se vive en condiciones de hacinamiento, tanto en las habitaciones como en los espacios compartidos por las personas que residen allí. Ana comenta: *tengo entre 15 o 16 años viniendo a la zafra. Cada que termina la temporada cierran el albergue y tenemos que volver a Guerrero o buscar renta y trabajo por aquí.*

Los niños y las niñas que residen en el albergue tienen acceso a la educación primaria en aulas que presentan mucho deterioro. En el albergue solo hay primaria y cuando pasan a la secundaria estudian en una del pueblo. *A mi hijo lo empecé a mandar a la primaria del pueblo para que se vaya acostumbrando porque luego no quieren ir.*

Los roles de género están determinados, los hombres trabajan en el campo y las mujeres realizan tareas reproductivas sin remuneración. Las largas jornadas de trabajo en el campo no permiten que los hombres desarrollen una paternidad activa y las labores de cuidado recaen totalmente en las mujeres sin remuneración alguna.

No se contempla un reglamento que regule las interacciones ni consecuencias para las conductas antisociales y los conflictos comunitarios dentro del albergue. Muchos de los conflictos en el albergue suceden por chismes. Dice Ana que su esposo le dijo que *terminara de hacer mis cosas y me encerrara o me fuera con mi hermana. Por eso yo casi no me pongo a platicar con las demás señoras.* Frente a los conflictos muchas veces se opta por el silencio o por asumir las responsabilidades de otras personas ante incumplimientos con los acuerdos de la organización cotidiana de las actividades domésticas. *Las señoras nos dividimos la limpieza de los baños, a cada quien le toca un día y cuando alguien no lo quiere hacer o lo deja mal hecho solo lo deja pasar y la que le toca al día siguiente lo hace.*

A propósito de las conflictividades cotidianas, Ana recuerda que tuvo otro conflicto en la comunidad porque *le compré unos conejitos a mis hijos para el día del niño y una vez el de mi hijo se hizo popo en la casa de la vecina. Llegó mi hijo llorando y la señora traía al conejo colgando de las orejas y le estuvo gritando a mi hijo. Yo le dije que si tenía un problema lo hablara conmigo y lo resolvemos, pero que no maltratara a mi hijo ni al conejito. Aparentemente ya no hubo más incidentes. Sin embargo, la señora siguió haciendo comentarios sobre los animales. Unos días después amanecieron dos de los conejitos muertos en una azotea y como no tenían marcas y tenían su pecho inflado me dijeron las vecinas que no creían que fuera un animal el que los atacó, que parecía que los habían envenenado. Cuando la señora escuchó que me dijeron eso me dijo “pues yo tengo mi conciencia tranquila” y yo le respondí “pero yo no le he dicho nada a usted” y pues ya. ¡Ahí quedó!*

Las autoridades (la trabajadora social, el cabo y su esposa) no tienen una presencia permanente en el albergue. Las familias tienen que lidiar con la incertidumbre económica provocada por el cierre del albergue al terminar la temporada de zafra. Las luminarias públicas afuera del albergue no funcionan y no existen topes o señalamientos que eviten a los automóviles transitar a alta velocidad.

Las relaciones sentimentales entre hombres mayores y mujeres adolescentes se encuentran normalizadas en la comunidad. La presión social generada por temas culturales tiende a priorizar la unión marital por encima de la vida libre de violencia. Lo cual abre la posibilidad de que las mujeres sean violentadas y toleren comportamientos violentos por parte de los hombres para evitar ser estigmatizadas de haber “*fracasado*” en su matrimonio.

No existen protocolos ni reglamentos para prevenir la violencia comunitaria al interior de los albergues. Hay poca presencia de las autoridades. El embarazo adolescente es común y se encuentra normalizado, así como la diferencia de edad significativa en las relaciones de pareja. Dadas las condiciones del albergue, es difícil descartar la potencial relación entre el embarazo adolescente y el abuso sexual infantil, aunque no se recogió evidencia de ello.

El único espacio de integración comunitaria al interior del albergue es el salón en el que realizan sus ceremonias religiosas. No se cuentan con servicios ni espacios accesibles para las mujeres que favorezcan su empoderamiento. Esporádicamente se realizan distintas charlas a las que suelen acudir las mujeres relativas a sus derechos y a la violencia de género.

No se cuenta con vigilancia ni con filtros en el acceso, las puertas del albergue están abiertas permanentemente. Hay un parque cercano al que suelen acudir las y los jóvenes de la comunidad. Ana dice que en general se siente segura en el albergue y también en la colonia. *Lo único que me ha hecho sentir insegura es que he escuchado en las noticias que desaparecen a las muchachas y también un tiempo que varias mujeres contaron que cuando iban aquí cerca a lavar fuera del albergue se les aparecía un señor que las acosaba y les enseñaba sus genitales. Ya no ha pasado ni se ha sabido del señor así que ya no me siento en riesgo.*

Me haría sentir más segura que funcionaran las luminarias de la calle porque, aunque sí hay, ya no funcionan y en la noche sí está muy oscuro. También que pusieran topes afuera porque siempre pasan los coches muy rápido y a veces están los chiquillos jugando en la calle y los pueden atropellar.

Breve análisis del caso

- El conflicto entre las madres y jóvenes

La persona agresora es un joven de 18 años, quien pretendía a la hija de Ana y tiempo después comenzó a acosarla. Laura también intimidó y agredió a Ana y amenazó con tomar represalias contra Alejandra.

La principal persona mediadora ha sido la trabajadora social del albergue. Es la encargada de atender las situaciones de organización y convivencia. Cuando es necesario, el cabo interviene en los conflictos y puede tomar decisiones sobre quienes asisten al albergue cada año, lo mismo que su esposa.

Alejandra, la hija de Ana, es una víctima directa del conflicto. Ella recibió violencia psicológica y acoso por parte del hijo de la persona agresora. La hermana de Ana ha

participado de manera indirecta en el conflicto. Ella vive en El Grullo y Ana la visitaba constantemente para evitar pasar su tiempo libre en el albergue.

Entre las personas observadoras del conflicto está María, una vecina del albergue quien, a pesar de no haber estado presente durante la agresión, estuvo al tanto de la evolución del conflicto de Ana y también tuvo un conflicto personal con la persona agresora. No se reportan testigos de la agresión debido a que sucedió durante la noche.

Se podría decir que otra de las personas observadoras fue el propio esposo de Ana, quien solo le advirtió que ya no saliera a platicar con las demás mujeres para evitar estar involucrada en chismes y conflictos. Aunque también es parte de su red de apoyo, pues si el conflicto hubiera escalado, ella está convencida que él hubiera intervenido. Al igual que su hermana que vive en El Grullo y es un apoyo vital para Ana.

- Frente al conflicto: posiciones, intereses y necesidades

La posición de Ana en este conflicto es evitar que el joven de 18 años acose a su hija de 12 años y que Laura no intimide y difame a su hija menor de edad. El interés de Ana es cesar el acoso y asegurar el bienestar psicológico y la seguridad de su hija. Resolver el conflicto directamente con la agresora, preferentemente mediante el diálogo. Defender la reputación de su hija y aclarar la verdad de los acontecimientos. Sus necesidades principales son proteger la dignidad y la integridad física y psicológica de su familia.

La posición de Laura es detener el contacto de la hija de Ana con su hijo. Culpar a la joven de 12 años de seducir a su hijo de 18. Sus intereses son generar las condiciones para que su hijo retomara y mantuviera la relación con su pareja anterior. Eximir a su hijo de responsabilidad en el conflicto y justificar la agresión. Además de las necesidades sociales que logran entreverse en lo narrado por Ana, se identifica que se pretende lograr deslindar de responsabilidad a su hijo y atribuir a Alejandra el origen del problema.

- Del proceso conflictivo: el inicio y el presente

En el inicio el conflicto se limitaba al hijo y a la hija de Laura y Ana, respectivamente. Ana mantuvo una actitud pasiva frente al conflicto y Laura una actitud hostil y agresiva.

Después de los sucesos hubo un involucramiento del cabo y de la trabajadora social en el conflicto para su resolución que derivó en la salida de Laura y su familia del albergue. El conflicto se extinguió junto con la relación y una vez más no existieron rutas para la mediación o resolución pacífica mientras cohabitaban en el albergue.

Caso 5. Hábitos y costumbres entre habitantes del albergue

Datos generales

María ha vivido violencia verbal.

Tiene 30 años y no hay datos de su nivel de escolaridad.

Está casada con Marco y tienen dos niños de 10 y 4 años y una niña de 3 años. Viven desde hace 10 años en el albergue de Ponciano Florentino, en el Grullo. Ella se hace cargo de las labores del hogar y del cuidado de los niños y niñas. Los tres estudian en una escuela que se encuentra fuera del albergue porque la atención y calidad de las clases en el albergue no es la adecuada (multigrado). Fue complicado revalidar estudios del mayor porque la escuela del Albergue no aparecía en los registros de la SEP (no sabían el código y no expedían boletas de calificaciones).

María no acudió ni recibió atención psicológica o de otro tipo, la trabajadora social resolvió el conflicto hablando con la vecina.

Los sucesos

María ha vivido varias veces problemas con vecinas que la han violentado verbalmente. El primer problema que tuvo fue porque uno de los hijos de su vecina de la planta alta le tiraba basura en el espacio afuera de la recámara. Ella le llamó la atención y la vecina se molestó porque regañaron a su hijo. Comenta que *cuando viene la trabajadora le decimos de la situación. La trabajadora pasó una vez a hablar con ella, le llamó la atención y lo dejó de hacer, pero sigue haciéndolo igual. Se le preguntó si había intentado hablar con ella y respondió que sí. Yo le dije que no haga eso, que no tire su basura y en vez de que lo tome con bien, lo tomó como que la regañé, que por estar tirando basura así.* Después de ese intento fallido de arreglarlo personalmente con su vecina, se decidió por buscar apoyo en la trabajadora social y lo resolvió al hablar con ella. María encuentra muy efectivo el rol de la trabajadora

social, en la resolución de conflictos en el albergue, de tal manera que ella evita pelear, primero intenta hablar con la otra persona y si no tiene éxito, se espera a que la trabajadora acuda para que la apoye a terminar con el problema.

En otra ocasión tuvo problemas porque los hijos de otra vecina orinaron hacia el techo de nylon de la cocina de María, pero por el acomodo del nylon, la orina cayó en el garrafón de agua de la familia de María. A pesar de que ella se encargó de limpiar y solo le hizo saber a la vecina lo que sus hijos estaban haciendo, la vecina se molestó y lo tomó personal. *Le dije a ella que hay que empezar a lavar, no le dije que lavara. Yo lo lavé, pero se ofendió mucho. Le dije "vea lo que está adentro, yo voy a lavar, pero mire, para que ya no lo vuelvan a hacer". Los niños no le hacen caso y lo que hicieron fue mejor salirse de acá para no tener problemas. Cuando veo cosas así lo que hago es voy con la vecina y discuto, pero si no lo toma a bien, hablo directamente con la trabajadora social.* Y así fue. Cuando la trabajadora social visitó el albergue, María le comentó la situación y le dijo a la vecina que si no terminaban estas situaciones tendrían que retirarse del albergue. Los agravios cesaron, y al término del periodo de cosecha, la familia se regresó a su pueblo y no ha vuelto.

La atención al caso

Como ya lo refería María, cuando ha tenido problemas ha buscado resolverlo directamente con la parte implicada. Cuando eso no resulta, ella informa a la trabajadora social y es quien advierte a la parte agresora que está causando el problema. En una de las situaciones narradas funcionó, pero en la segunda la solución vino cuando la familia se retiró del albergue. María misma refiere que no ha sido derivada ni ha necesitado ningún servicio de atención o apoyo de otras instancias porque *son cosas pequeñas, nada grave lo que me ha pasado. Sí he discutido, pero no peleado.*

Aunque la narración de María sobre los conflictos que ha vivido es escueta, es posible intuir que los conflictos se dirimen entre los propios vecinos, ya sea hablando o a golpes. Si se piensa en términos institucionales, la única mención que hace María es la intervención de la trabajadora social, quien parece ser la única persona que intenta facilitar soluciones más pacíficas o rutinarias. Ya sea advirtiendo de conductas

incorrectas o conminando a las personas a no generar confrontaciones entre quienes habitan un lugar con carencias importantes.

Algunos elementos contextuales del caso

El albergue es un inmueble compuesto por varios edificios de dos niveles. Cada nivel cuenta con pequeñas recámaras (casas) en donde viven las familias migrantes (Guerrero y Morelos). Entre los edificios hay largos y angostos galerones o patios que las familias utilizan para instalar sus cocinas en el centro. Para proteger sus pertenencias de la lluvia en el patio, instalan lonas de nylon y bolsas plásticas, lo cual da la apariencia de pequeños puestos de comida de un tianguis.

En varias partes del inmueble no hay barandal en la parte alta, por lo cual algunas familias con niños pequeños rechazan las recámaras de arriba. Los baños son de uso compartido. Las mujeres se van rotando el aseo diario de las 4 tazas de los baños para ellas. Para el aseo de los baños de hombres se le paga a una persona externa para que los limpie a diario. La cuota es de \$15 semanales por hombre (mayores de 10 años).

La recámara tiene una sola base de cama de material para una persona, los demás integrantes de la familia hacen tendido en el suelo que levantan cada día. Al interior de la recámara resguardan el refrigerador y un ropero para todos. En ocasiones cuando la familia es numerosa les asignan dos recámaras, pero esto no siempre es posible y la respuesta de la trabajadora social es: *“si no te gusta puedes irte a rentar, porque aquí no están rentando”*. Las recámaras de la parte bajan del albergue tienen sus cocinas en el patio central entre cada edificio, en un tablón compartido enfrente de su recámara. El tablón compartido para dos casas (dividido por mitad), pega con el tablón de las recámaras de enfrente, de tal manera que en un espacio reducido no mayor a 5m² se encuentran cuatro cocinas. Las recámaras de la parte superior del inmueble suelen instalar su cocina en otra recámara aledaña, debido a que no hay espacio en el patio central para estas familias. En este sentido, las familias solo pueden tener acceso a otra recámara cuando 1) sean numerosas, o 2) les asignen la planta alta y sea necesaria otra para su cocina.

María describe el ambiente general del albergue como un espacio tranquilo. *Si te llevas bien, si respetas, te respetan. Pero si eres problemática, nadie te va a ver con buenos*

ojos. Te van a criticar y si tú eres de las personas que nomás está viendo y criticando, te ganas un problema. Igual como he escuchado otras veces, como me traten, así los voy a tratar. Si veo que me tratan mal, pues lógicamente la persona también lo voy a tratar mal.

Refiere que sí hay gente pasiva. No todos somos malos, ni todos somos buenos. En la vida hay malos y buenos. Pero debemos de controlarnos. No se trata de en la primera ir a hacer el escándalo, mejor me controlo y cuando oigo que están hablando algo que no me está gustando, lo que yo hago, me alejo, para no hacer problemas. Porque si entro y voy con una cara de enojada, obviamente la persona la voy a encender. Mejor la ignoro hasta cuando yo veo que ya no está hablando. Pero si estoy lavando, no lo puedo evitar, porque yo estoy escuchando, lo que yo hago es disimular que no estoy escuchando nada.

Los problemas más comunes en el albergue suelen ser por los niños, ya que frecuentemente pelean entre hijos y luego las mamás se enojan entre ellas porque se reclaman cuando los niños se pegan. María refiere que es muy común escuchar a las mamás decir “*el otro día tu hijo le pegó al mío y yo no te dije nada, y ahora tu vienes a reclamarme*”. Sin embargo, cuando se trata de peleas entre los hijos, *en lugar de acercarnos a hablar para saber qué pasó, lo primero que hacemos es enojarnos entre las madres.*

También hay problemas entre señoras. Se ha dado el caso en que la discusión deriva en agresiones físicas, principalmente cuando entre ellas llevan tiempo diciéndose de cosas. Llegan a tal grado estas confrontaciones que lo que sí ha sucedido es que al cansarse de las agresiones verbales pasan al contacto físico, aunque después de los golpes las cosas empiezan a calmarse. María cuenta que *hay dos señoras que se agarran porque una de ellas siempre está hablando mal de otra persona, de cómo hace, de cómo camina, de cómo se viste. De tanto la señora la hartó y un día la jaloneó y las tuvieron que separar.* De hecho, la primera señora es muy corajuda, dice María que *el esposo no le puede decir nada, que le habla y nada más se enoja, no le puede decir nada. Y lo que hizo, mejor se fue de aquí y ya no hubo problemas.* Cuando esa mujer se fue del albergue, los conflictos cesaron, pero al año siguiente regresó y hubo nuevamente problemas con la misma persona. María describe a la otra persona

involucrada como una mujer que solo es problemática cuando la provocan, que por eso el problema se detonaba cuando la primera volvía al albergue. *Ella sí es problemática, se comporta como una niña. Se agarraba” con las demás niñas y muchachas del albergue y hasta con sus propias hijas. María dice con cierta naturalidad siempre hay problemas. Diario es lo mismo...*

Otro motivo de conflicto en el albergue es el uso de los lavaderos (espacio para lavar trastes, ropa y ocasionalmente ducharse). Son pocos lavaderos y *se apartan al dejar las cosas en uno de ellos en lo que continúan trayendo lo que te haga falta para lavar.* La trabajadora social prohibió que se aparte si no se lava al instante. El conflicto se detona cuando se le quita el lavadero a una mujer que lo apartó. *Ahora si llegas y ya te quitaron, obviamente te vas a alarmar. “¿Por qué me quitaron?” “¿Por qué te vas si sabes que no es tuyo?” “No, pero es que yo estaba ahí apartando porque hoy no he lavado”, “Pero yo también tengo prisa” y ahí empieza. Todas tenemos prisa. Pero yo digo, si tú tienes prisa, te vas a apurar a lavar, no vas a dejar ahí tus cosas. Si no tienes prisa, dejas y te quitan, pues aguántate, busca otro lugar.* Es muy común que aún así las mujeres aparten por la mañana y se pongan a hacer otras cosas mientras (almuerzo o aseo de la habitación), y cuando regresan al lavadero sus cosas ya están en el suelo porque otra mujer se puso a lavar en el espacio apartado. Cuando la trabajadora social va de visita de supervisión al albergue, pasa a los lavaderos y baja al suelo todas las cosas que estén apartando y las mujeres que habían dejado sus cosas se enojan con ella.

También suele haber quejas que frecuentemente las comparten a la trabajadora social cuando visita el albergue. *La otra mujer no barre, me echa agua, me tira basura, sus niños comen algo y tiran basura en donde sea.* Estas situaciones problemáticas normalmente se resuelven “solas” con el tiempo. María narra que cuando *traen ganas de pelearse, discuten y ya, lo mismo ocurre cuando el detonante fue una pelea entre niños, no se hablan en un mes, dos meses y a los tres meses ya se están hablando.*

Ocasionalmente otras vecinas participan en el conflicto opinando, pero es común que la persona que tiene malos hábitos o que está provocando el problema, se sienta atacada por las demás y entonces reaccione también en contra de ellas. Por eso, las mujeres con mayor antigüedad en el albergue, evitan tomar partido o involucrarse en

problemas de otras vecinas. *Que cada quien se arregle como pueda... Si tú dices “no tiren basura”, “¿a poco tú eres encargada? Tú no eres encargada, no eres nadie”. Es mejor no decir nada.*

También ocurre que, en el conflicto entre vecinas, las hijas, primas o sobrinas de las involucradas se sumen al problema. María observa que esto pasa con familiares mujeres, debido a que los hombres no están en el albergue, no le ha tocado saber de casos en donde ellos tomen partido en los conflictos. En los 10 años que lleva viviendo María en el albergue, no le ha tocado presenciar ningún pleito entre hombres. A pesar de que los esposos se enteren de algún pleito entre mujeres, ellos no se meten en el conflicto. De hecho ella identifica que cuando los maridos están en el albergue no hay pleitos, solo ocurren cuando ellos no están.

Se le preguntó a María si se sentía insegura o segura en el albergue. *Pues sí es seguro, pero a la vez creo que no, porque no hay vigilancia. No hay nadie que esté cuidando el portón. El portón está abierto día y noche. Me da miedo que algún día entren unos malos a robar. Nosotros dejamos las cosas afuera, porque el cuarto está chiquito, apenas cabemos en un cuartito somos cinco. La cama es del albergue, pero es nomás para una persona y los demás en el piso. También tenemos los muebles adentro, eso tiene que estar adentro, porque afuera no es seguro para los niños.*

Para María la violencia comunitaria es cuando *alguien agrede verbal o físicamente en la comunidad o en el albergue. Cuando hay pleitos o discusiones entre personas, eso también es una violencia. Yo considero que hay más violencia cuando las personas no se entienden. Si no te llevas bien con la persona, siempre estás viviendo con problemas, pleitos. Cuando no te entiendes con la persona, no te llevas bien, cuando no se llevan bien, siempre hay choques entre personas. Es cuando se hace esa violencia de que te pueden decir algo que tú no quieres que te digan. Que te pueden hacer sentir morir o hasta incluso te pueden derrumbar si no haces bien las cosas.*

Frente a los casos de violencia en la comunidad que afecta a las mujeres, María refiere que no siempre se puede contar con la trabajadora social. *Cuando llega la trabajadora, todos van con ella. Siempre hay quejas. Ella viene cada mes. Primero venía cada semana o cada tres días. Ya nos abandonó, pero siempre viene cuando*

hay quejas. María comenta que cuando hay algún problema antes de que le toque a la trabajadora social realizar otra visita, suelen arreglarlo entre quienes habitan el albergue. De ahí que suelen mantener comunicación de manera interpersonal presencial, y digital por celular, WhatsApp o por grupos de interés en Facebook (ej. becas de estudio Benito Juárez, apoyo a madres trabajadoras, etc.).

Cuando ocurre un conflicto o un problema mayor en el albergue y la trabajadora social no está disponible, las vecinas suelen llamar al 911. Llaman a protección civil o bomberos por algún riesgo de gas o a la policía cuando se trata de alguna pelea grave. En 2022 ocurrió un pleito entre dos mujeres, hubo intervención de la policía. María relata que *una mujer embarazada estuvo agrediendo verbalmente a otra vecina, esta mujer reaccionó a las agresiones con golpes. Hubo intercambios de varios golpes entre ellas y las mujeres espectadoras llamaron a la policía. No detuvieron a la mujer que le pegó a la vecina embarazada porque en los testimonios las vecinas declararon que fue ella la que inició la riña.*

Pese a que la trabajadora social suele realizar pláticas, la gente del albergue no acude. No hay interés y no es obligatoria la asistencia. María dice que *si vinieran a dar algo, todos vendrían. Pero como nada más es plática, nadie quiere venir.* Las personas conflictivas no acuden a los talleres o pláticas que llevan para mejorar la vida en comunidad, por lo tanto, según María *eso no serviría de nada.*

El Instituto de la Mujer del municipio y del Centro de Salud suelen darles apoyos y también pláticas. Hay campañas de eso de la violencia contra mujeres. Mucha gente que nos visita de diferentes grupos y nos hablan del tema, cómo nos debemos de prevenir y cualquier duda o aclaración o algo nos dan un nombre y en los folletos, vienen números y es más fácil. También cuando es el día del migrante, viene mucha gente, vienen de la Secretaría de la Mujer, derechos de la mujer, todos esos vienen, policías también vienen.

María considera que una solución para los conflictos entre vecinos es que los cabos se negaran a traer nuevamente a las familias con precedentes de problemas en la comunidad. Los dos cabos del albergue, al igual que la trabajadora social, llevan varios

años desempeñando su mismo puesto, así que ya conocen a las personas conflictivas y pudieran evitar que regresaran en los próximos periodos de trabajo.

Breve análisis del caso

- El conflicto entre vecinas

En el caso de María, los conflictos que ha enfrentado están directamente relacionados con las condiciones de habitabilidad del albergue. Tanto en la situación de la basura como en la de los orines que cayeron en su espacio. Es evidente que tanto ella como las dos mujeres con las que -en distintos momentos- tuvo problemas, se ven rebasadas por la proximidad y el hacinamiento.

Lo anterior lleva a una minimización de actos o acciones violentas o agresivas que terminan siendo parte de la cotidianidad y que pueden ser más o menos graves dependiendo en mucho de los temperamentos que están en juego. En el caso de María, como ya se vio, en ambas situaciones trató de resolverlo mediante el diálogo y en un segundo momento, a través de la trabajadora social.

La trabajadora social tiene un rol sumamente demandante en el albergue, sobre todo porque aparece como la única referencia de atención institucional. Ni siquiera el cabo como figura de organización y gestión del albergue adquiere esa relevancia. A la trabajadora social le toca atender constantemente las quejas de todas quienes habitan en el albergue, que pasan buena parte del día en ese lugar y se sienten de una u otra manera agraviada por diversas razones -insistamos- vinculadas a la gestión de la vida cotidiana.

En el albergue, los participantes indirectos del conflicto son los hijos de las mujeres, que, si bien suelen ser detonadores del conflicto, su condición de infantes -que cometen travesuras, se pelean o pegan-, los hace quedar en segundo plano cuando las mujeres se enfrentan entre sí para defender a sus hijos. En estos escenarios de espacio abierto, muchas otras mujeres y niños aparecen como observadores (pasivos/activos) de los conflictos. Así mismo el esposo, quien, al no estar nunca y no tener la más mínima injerencia en la gestión cotidiana de la vida de su familia en el albergue, es fundamentalmente un sujeto ausente.

En el caso de María, la red de apoyo se circunscribe en primer lugar al grupo de oración que se reúne a estudiar la biblia cada sábado. Es ahí que parece cargarse de paciencia para gestionar la cotidianidad y enfrentar los problemas que se le van presentando, pero se trata de un apoyo que ella procesa de manera más individual que abiertamente colectiva o comunitaria. Esto también permite afirmar que, para ese universo de personas, incluyendo por supuesto a María y su familia, la trabajadora social se convierte en la principal protagonista de la red de apoyo. Y en situaciones de mayor alcance problemático, las instancias de atención de emergencia, especialmente el 911, aunque no se sabe con certeza si la respuesta ha sido efectiva y ha posibilitado una atención mucho más integral, lo que no parece del todo ser así.

- Frente al conflicto: posiciones, intereses y necesidades

La posición de María ha sido evitar los agravios en contra de sus bienes y espacio y evitar que los conflictos escalen. En las dos situaciones de violencia verbal que ha vivido con sus vecinas, el interés de María ha sido buscar el diálogo para gestionar las diferencias provocadas por las acciones y omisiones de estas, así como tratar de lograr una solución cuando el diálogo no ha sido posible a través de la intervención de la trabajadora social. Las necesidades de María son no sucumbir ante el débil equilibrio que se puede tener viviendo en las condiciones de precariedad y abandono que caracterizan al albergue y desde esa posición lograr preservarse, hacerse respetar como persona, proteger a su familia y cuidar sus bienes.

Con respecto a las personas agresoras, las posiciones, intereses y necesidades no son del todo distintas a las de María. Seguramente si se hubiera conversado con ellas se encontrarían los mismos elementos en tanto comparten las mismas condiciones de precariedad y abandono. Quizá lo que aquí se podría apuntar sobre ellas es que su posición estaba relacionada con la negativa a recibir órdenes de su vecina, especialmente en un lugar donde no hay una clara regulación de la convivencia cotidiana. Su interés podría leerse en clave de defender su posición y no asumir responsabilidad frente a cosas de la vida cotidiana que resultan comunes y regulares desde su perspectiva y en un espacio como el albergue. Y sus necesidades podría decirse que están asociadas a una noción de libertad de acción mediada -de nuevo-

por la falta de una presencia institucional que contenga y controle comportamientos y acciones irregulares generadoras de conflictos.

- Del proceso: el inicio y el presente

De acuerdo a lo relatado por María, al inicio había un riesgo moderado porque se trataba de conflictividades comunitarias reiterativas y conocidas al vivir en un contexto de alta complejidad por el hacinamiento, la pobreza y el abandono. Esto es, problemas a los que con frecuencia potencialmente se puede enfrentar cualquier persona que habita en el albergue. María desde el inicio mostró siempre una disposición al diálogo y a la resolución pacífica del conflicto y mantuvo la calma ante lo poco receptivas que fueron las mujeres generadoras de violencia porque prevalecía en ellas inconformidad, enojo y sus acciones eran directas.

Tras los sucesos bajó el riesgo por la intervención de la trabajadora social y porque ya no hubo interacción cuando las personas generadoras de violencia dejaron el albergue. A la luz de lo vivido, la conclusión de María sobre los conflictos que tuvo con sus vecinos es que no supusieron algo grave o mayor. Así pues, desde lo que ha compartido en la entrevista parece que la presencia y la capacidad de la trabajadora social para colaborar en la solución de estas problemáticas le da tranquilidad. Sin embargo, no deja de reconocer que las interacciones y relaciones al interior del albergue pueden ser potencialmente problemáticas por la ausencia de la autoridad (de la empresa y de las autoridades municipales) y por las condiciones en las que habitan.

VII. Análisis de hallazgos

En la literatura existente, la violencia comunitaria contra las mujeres regularmente es definida como la exposición a actos intencionales de violencia interpersonal cometidos en espacios públicos en oposición a los espacios privados por individuos que no están relacionados íntimamente con la víctima. Aunque se trata de una definición que ha posibilitado el reconocimiento de la violencia que las mujeres viven en espacios públicos (las calles, transportes públicos o lugares de ocio, entre otros), poco se ha abordado aquellos conflictos que las perjudican y que surgen de la conflictividad inherente a la convivencia comunitaria.

La forma en la que están estructuradas nuestras ciudades y municipios no refleja un proceso de planeación incluyente y accesible para las mujeres, las infancias, ni las personas con discapacidad. La posibilidad de habitar y transitar el espacio público de manera eficiente y segura se encuentra íntimamente relacionada al acceso de las mujeres al derecho a la ciudad y el derecho a vivir una vida libre de violencia en el entorno comunitario. En este tenor, tanto el diseño de la ciudad como la gestión de la conflictividad que alberga son puntos neurales en torno a la reflexión acerca de la violencia comunitaria y, dada la naturaleza de los casos estudiados, los presentes hallazgos ahondarán en el campo de la conflictividad comunitaria.

Regularmente hay vecinos, vecinas, a un lado, al otro, arriba, abajo, enfrente o en la tienda de la esquina. Prevalecen formas diversas de usar los espacios, confluyen personas muy diferentes en sus costumbres, temperamentos, maneras de enfrentar los problemas. Esta diversidad es una fuente de conflictos que es fundamental manejar, aclarar y resolver, para evitar que escalen y se vuelvan difíciles de solucionar, llevando a las personas a sentirse agraviadas, maltratadas y atemorizadas, alentadas a recurrir a la violencia para gestionar sus conflictos ante la falta de capacidades humanas e institucionales para transformarlos pacíficamente.

Los cinco casos de análisis de este estudio, como se pudo observar, comparten precisamente esa característica, son conflictos de carácter comunitario o vecinales. Conflictos por ruido, basura, respeto de áreas comunes, pleito entre hijos, la figura de

una administradora, intrigas, acoso, rumores. Comparten también que en todos se ha llegado al desencadenamiento de hechos de acoso, violencia verbal, psicológica y hasta física.

Los apuntes analíticos que a continuación se presentan surgen de un acercamiento, que, si bien fue acotado, muestra con toda nitidez rostros de ese espectro de la violencia comunitaria asociado a los conflictos vecinales y la insuficiencia en la respuesta al problema cuando las mujeres receptoras de violencia acuden a las instancias de atención con la demanda de un tratamiento institucional a su situación.

Objetivo 1: Identificar factores contextuales que inciden en los niveles de violencia comunitaria contra niñas, adolescentes y mujeres.

- A. La violencia comunitaria es un fenómeno social multicausal, asociado a factores individuales, sociales, económicos y ambientales y se relaciona con otros tipos de violencia (familiar, escolar, laboral, social, económica, política). En los casos estudiados se pudo observar que los contextos de pobreza, marginalidad, exclusión y débil cohesión social y comunitaria son factores que generan ausencia de recursos para el desarrollo, débiles capacidades para la convivencia pacífica y condiciones estructurales propicias para la aparición de formas de violencia comunitaria.
- B. La violencia comunitaria también genera un alto grado de adversidad para quien la padece e impactos en la vida de las personas que en esos entramados interactúan: problemas de adaptación, de salud mental, patrones de comportamiento agresivo y antisocial aceptados social y culturalmente. Es una violencia donde el fluir social del miedo refuerza estigmas, imaginarios adversos para las mujeres y silenciamiento autoimpuesto frente a la imposibilidad de gestionar la diferencia, que logra hacer “verdad” la idea de que “los problemas se resuelven solos o con el tiempo”.
- C. La complejidad de los conflictos que involucran violencia comunitaria suele incluir roles ambivalentes en donde se puede ser víctima y perpetrador dentro del mismo conflicto. Por ejemplo, en los casos estudiados, las mujeres son las principales víctimas y en algunos casos agresoras. La responsabilidad en esta dimensión de la

violencia, a menudo se distribuye entre varias personas que protagonizan –o no– el conflicto que originó las agresiones. Sin embargo, en las instancias que atienden a mujeres receptoras de violencia comunitaria, la comprensión y los procesos de atención de estos casos tienden a ser lineales y a ignorar los factores contextuales y relacionales necesarios para brindar una atención y seguimiento adecuados.

- D. La justicia cívica y la justicia alternativa son rutas de atención y de acceso a la justicia que tienen el potencial de despresurizar a las instancias que atienden a mujeres víctimas de violencia, especialmente a las relacionadas a la garantía de las medidas y órdenes de protección que, poco a poco, se han hecho insostenibles para el aparato institucional. En los casos de violencia comunitaria contra las mujeres las medidas de protección suelen ser poco efectivas para prevenir el riesgo y anular el control generado por las personas agresoras debido a que suelen vivir en la misma colonia que la persona receptora de violencia.
- E. La justicia alternativa es una herramienta que permite conocer y atender los conflictos desde una perspectiva más compleja, imparcial y adecuada a cada caso. En el IJA, los casos de tipo comunitario no pueden elevarse a sentencia y ningún caso que cuente con denuncia o que se relacione con violencia de género puede mediarse. Lo anterior, limita el notable potencial que tienen los MASC para atender y prevenir la violencia comunitaria.
- F. El Modelo Nacional de Policía y Justicia Cívica (MNPJC) ofrece componentes que podrían favorecer la mediación de conflictos comunitarios, especialmente la policía de proximidad, la policía orientada a la Solución de Problemas (POP) y la justicia cívica. Además, las alternativas de mediación, reeducación y resolución pacífica de conflictos contempladas por los y las juezas cívicas, favorecen la prevención de la violencia comunitaria en relación a lo previsto en el tercer objetivo de esta investigación. Asimismo, los tamizajes aplicados a las personas infractoras en los juzgados cívicos permiten conocer el perfil de la persona agresora para brindar atención, aunque es necesario integrar la perspectiva de género y la perspectiva comunitaria en su diseño. Sin embargo, es importante reiterar que la institucionalización de la justicia cívica en Jalisco todavía está en ciernes, donde más enfrenta retrasos es en los municipios, no solo por la falta de

normatividad, personal e infraestructura necesaria, también porque desde su concepción en el MNPJC no se puso un fuerte acento como una modalidad administrativa de tratamiento de conflictividades de difícil tratamiento jurídico, como las derivadas de las relaciones comunitarias o vecinales, que busque diferenciarse de otras formas en que la institucionalidad estatal de administración de conflicto trata a estas.

- G. Lo anterior se hizo evidente en los relatos de las mujeres receptoras de violencia cuando acudieron a instancias de atención con la demanda de un tratamiento institucional a su situación. Algunas se muestran inconformes con la atención recibida, otras resaltan la ayuda que representó la atención psicológica pese a su corta duración, otras muestran su impotencia frente la pobre o nula actuación de la Fiscalía. Particularmente una de ellas, que acudió a instancias de la SISEMH, de ahí fue derivada a la Fiscalía de donde la derivaron al IJA y que finalmente optó por no acudir por su temor a uno de los procesos propios de la mediación en esa instancia, “el miedo ante el careo con la persona agresora”. Esto es, el sentido de la cercanía y la vecindad tuvo más peso que la posibilidad de una resolución pacífica de un conflicto latente.
- H. Es importante referir que pese a que en los casos revisados las mujeres víctimas de violencia no encontraron la justicia que buscaban, no claudican frente a su deseo y derecho a vivir en paz. Lo enuncian de distintas maneras y al final coinciden en querer “vivir en paz en lo posible”, lo que habla de su asunción de que “ahí donde habitan hay/habrà siempre conflictos”. Esta certeza compartida nos muestra otra característica que parece común en los casos revisados: los conflictos que se presentan en el marco de las relaciones de vecindad/comunidad suelen tener un alto contenido emocional que acompaña la disputa, el cual deriva del contacto constante que supone la convivencia y la recurrencia de prácticas recíprocas, voluntarias o involuntarias, por parte de quienes participan en ellas. Por ello, el deseo de paz también se convierte en una palanca para promover otras posibilidades de resolución pacífica de conflictos y que pueden estar dadas por el reconocimiento de la fuerza que el sentido de vecindad adquiere en los conflictos comunitarios.

Objetivo 2: Caracterizar los procesos que desencadenan distintos tipos y gradientes de violencias verbales, físicas, sexuales o feminicidas.

- A. En los casos de violencia comunitaria revisados fue posible constatar la debilidad de las redes de apoyo con las que cuentan las mujeres receptoras de violencia. Suelen reducirse al círculo familiar más inmediato, pero no siempre muy cercano. Las mujeres saben que cuentan con algunos familiares cuando los picos de la violencia trascienden los extensos momentos de tolerancia al riesgo. Cuando algunas vecinas o vecinos se cuentan como parte de la red de apoyo, “el apoyo” está más vinculado con situaciones de emergencia y se conoce con la intencionalidad o acción violenta de las personas agresoras, aunque se distingue su ausencia en la cotidianidad vecinal.
- B. Se hizo mención sobre las formas en las que la “narcocultura” permea en el imaginario colectivo validando y normalizando la violencia social, especialmente en las juventudes, que, a su vez, tienden a reproducir dichos contravalores y conductas en perjuicio de la seguridad y paz social. Es por ello que, se vuelve necesario reflexionar en torno a posibles medidas de índole normativo o cultural que puedan contrarrestar el efecto que tiene la difusión de la cultura de la violencia del crimen organizado en las comunidades.
- C. Se identifica una relación directa entre la violencia comunitaria y el consumo problemático de alcohol y drogas (especialmente el cristal). En los patrones de comportamiento se encuentra presencia de consumidores en los contextos barriales que inhibe la apropiación y disfrute de los espacios públicos especialmente por parte de las mujeres. Recuérdese el caso de Eugenia, quien dejó de acudir a la “canchita porque los muchachos se drogan y le da pendiente que la agredan o la roben”. Por lo anterior, es crucial generar mecanismos de prevención que incluyan dicho aspecto en la gestión de riesgos de la violencia comunitaria contra las mujeres, así como vincular dicha gestión a programas reeducativos y de rehabilitación de adicciones.
- D. La “cultura del chisme” está presente en todos los niveles de las sociedades, aunque hay sectores que son más vulnerables como los jóvenes o las mujeres. Es

una forma de violencia que puede causar problemas a quienes lo padecen, actúa como un mecanismo de control social, discriminación o sometimiento de género. Al mismo tiempo, es una herramienta para doblegar y sentir superioridad frente a los demás. En los casos explorados, las mujeres receptoras de violencia lo refirieron de una u otra manera. Algunas de ellas hablaron de cómo se retraen y vuelven al espacio privado para que no se hable de ellas. Otras optan por el silencio o se defienden frente a las indirectas de las personas agresoras o escuchan atentamente a quienes desde esa lógica les aportan información para conocer más sobre las personas agresoras. Esto evidencia el importante papel que juega en la interacción de los grupos, como parámetro de comportamiento o como indicador de conflictos o rupturas entre las personas involucradas.

- E. Las diversas voces que forman parte de este estudio coinciden en la percepción de una inseguridad latente y creciente, en el deterioro y la falta de espacios públicos y la débil organización vecinal, lo que se traduce en un deterioro de la calidad de vida de las personas. Hay poca participación vecinal e implicación en el bien común. Ante las adversidades que suponen estos entornos, lo que ha ido ganando terreno es el uso de tecnologías para la comunicación básica – principalmente, en los WhatsApp vecinales- donde se busca atender situaciones cotidianas que se presentan y deben resolverse de inmediato, así como para establecer contacto directo con la policía. Lo llamativo es que en este tipo de formas de comunicación no se suelen abordar los conflictos vecinales o no se les mira como un espacio de exposición de esos problemas que demandarían la participación de los habitantes de un mismo barrio o colonia, menos aún si se trata de conflictos de violencia comunitaria contra las mujeres. De ahí que se reitera siempre que “el WhatsApp es para avisos”. Esto es, la virtualización de las conflictividades vecinales no parece ser prioritarias. Sin embargo, el hecho de que no sean parte de la agenda no significa que no existan ni que sean un factor de riesgo para todas las personas.
- F. En términos institucionales es notable la falta de información cualitativa respecto a la magnitud y las dinámicas de violencia comunitaria que se dan en los diversos contextos y territorios. Lo que se agudiza cuando de conflictos vecinales se habla.

Sin embargo, la información cuantitativa disponible, -ya referida en el capítulo inicial-, nos muestra el creciente número de personas que reportan haber tenido conflictos con vecinos. Sin duda, se trata de un aporte significativo, pero poco se sabe de las partes en conflicto. Si poco se sabe de las personas receptoras de violencia, menos aún de las personas generadoras de violencia comunitaria. No existe una estructura que permita conocer, atender y dar seguimiento a unas y a otras. Esto, por un lado, genera el desconocimiento de sus perfiles obstaculizando el proceso para diseñar estrategias de prevención adecuadas y, por el otro, deja de lado los procesos de atención que podrían facilitar la rehabilitación y evitar la reincidencia como lo busca el segundo objetivo de este estudio.

- G. Otro importante hallazgo ha sido la presencia de actores empresariales (inmobiliarias e ingenios) y sindicales con poder en el ámbito comunitario, que pese a conocer ciertos conflictos comunitarios asociados a su giro, se abstienen de asumir responsabilidad en la resolución de estos, cuando podrían ser un actor clave de vinculación con las instancias de prevención, atención y mediación de conflictos. Se trata de actores que priorizan sus intereses legales y económicos sobre su responsabilidad social en aras del bien común.

Objetivo 3: Conocer desde la mirada de las personas involucradas en las situaciones de violencia (personas receptoras o generadoras de violencia) y personas colaterales al conflicto (vecinos/as, conocidas/os) la percepción sobre la efectividad del Estado para buscar soluciones a las situaciones individuales y comunitarias que generen garantías de no repetición.

- A. Las formas en que la conflictividad comunitaria o vecinal es abordada por las instancias de atención y de acceso a la justicia, están muy relacionadas con el tipo de violencia que suelen tratar con mayor conocimiento y recursos (la violencia familiar, de pareja y los delitos asociados a estas), por tanto, resulta difícil que las mujeres encuentren en ellas la solución al conflicto específico que les aqueja.
- B. Las mujeres suelen asistir a las unidades de atención a la violencia contra las mujeres por derivación de otras instancias donde regularmente ya tienen procesos activos que no se han podido resolver. Cuando se trata de conflictos comunitarios

en los que no existen eventos que justifiquen la presentación de una denuncia, los casos tienden a ser desestimados, dejando un riesgo latente de que escalen de manera violenta. Mientras que, cuando ya hay una denuncia de por medio, la ruta de atención y seguimiento descarta el enfoque y las herramientas de resolución de conflictos. Es así como la atención de los casos de violencia comunitaria tiende a quedar fuera del circuito de atención.

- C. A la luz de la experiencia y los relatos de las mujeres receptoras de violencia sobre la atención brindada en las instancias de atención primaria es posible observar cómo en la trama de los conflictos comunitarios y/o vecinales aparecen diversos sentidos sociales del valor justicia. Esto es, los sentidos que las personas le atribuyen a los hechos vividos y a los procedimientos llevados a cabo en las instancias de atención, se construyen en torno a ese valor. No se trata de un sentido de justicia asociado a un reglamento o código a partir del cual pueda determinarse la naturaleza justa o injusta de los hechos vividos, sino de maneras peculiares en que cada contexto cultural articula singulares ideas de los hechos del conflicto y violencia y lo que la ley puede hacer. Por ejemplo, en los casos estudiados, la justicia se relaciona con la noción de vecindad, lo que lleva a que haya una mayor valoración de la “paz vecinal” –por llamarlo de alguna manera– por sobre los hechos particulares vividos. Las mujeres usan diversas expresiones que traslucen ese peso: “Yo ya no le hago caso al señor” (para no escalar la situación), “Intenté por las buenas solucionar las cosas, pero me habló mal” (hay que buscar otra solución), “Hablé con la inmobiliaria” (para su intervención y control del comportamiento irregular del agresor), “Le dije a la trabajadora social y ella habló con la persona” (ella tiene autoridad y podrá resolverlo), “No quiero problema, por eso mejor escucho y observo lo que pasa” (hablar compromete). Es en este plano donde la institucionalidad se ve rebasada porque no están trazadas rutas de atención que abran la puerta a la mediación comunitaria de conflictos vecinal en las que el diálogo entre las partes esté orientado a la comprensión del problema, a la búsqueda en común de su solución y en su variante preventiva, a promover como agentes de cambio, el derecho a vivir libres de violencia y en paz en comunidad. Es en este plano donde con mayor crudeza la institucionalidad se ve imposibilitada para dar soluciones pertinentes frente al tipo

de conflictos que las mujeres buscan resolver, incluso cuando hay agresiones físicas que pueden ser constitutivas de delito, como lo muestra el caso de Beatriz, quien fue golpeada por sus vecinos y cuya denuncia no se le dio seguimiento alguno.

- D. Por otro lado, en los contextos comunitarios con menor acceso a la justicia y a la seguridad pública, los grupos del crimen organizado llenan los vacíos de autoridad mediando las relaciones comunitarias a través del temor y la confianza. El temor es generado por las historias, las amenazas y los castigos conocidos por la comunidad y se emplea para dar a conocer lo que está permitido y lo que no. Mientras que la confianza es la base construida por la acción social y las relaciones interpersonales en la comunidad y, a partir de ella, se consigue acceder a los canales para solicitar su acción en los casos en los que las reglas impuestas sean ignoradas.
- E. Las redes de apoyo se pueden componer de actores que son parte de la historia vecinal y barrial de las mujeres receptoras de violencia o de las personas generadoras de violencia. Personas a las que se conoce desde la infancia o de “lejos” por haber habitado el mismo barrio o comunidad. Entre los casos revisados, una de las mujeres da cuenta de cómo un “conocido” –hoy integrante de la “plaza”– le ofrece su apoyo para poner en su lugar a las personas agresoras. Aunque la mujer no aceptó su apoyo, sí reconoció que “ellos brindan más seguridad que las autoridades, además de que suelen dar ayudas a las personas”. Esto advierte sobre las formas en las que se va configurando en el territorio la base social del crimen organizado, las relaciones paralegales que lo constituyen y la opción en la que se convierten cuando la justicia no llega.
- F. De esta manera, la gestión de los conflictos y el “acceso a la justicia” es asumida por el crimen organizado y por ello, la garantía de acceso a la justicia y la existencia de espacios para la resolución de conflictos es vital para atender la violencia comunitaria. Los enfoques de paz positiva y de seguridad ciudadana, son marcos de referencia relevantes para llevar a cabo este propósito.

- G. En ese marco es vital considerar la mediación comunitaria, como un modo de resolución alternativa de conflictos fértil para atender a la problemática que motiva al presente estudio. En Guadalajara y Jalisco, la mediación comunitaria tiene ya un lugar en el marco institucional, existen mecanismos como los centros Colmena o las intervenciones para la promoción de la cultura de paz a nivel comunitario que podrían fungir de plataforma para la instalación de mediadores y mediadoras comunitarias. La mediación comunitaria abre la puerta a una comprensión más fina de los sentidos sociales del valor justicia en el marco de los conflictos comunitarios y vecinales, lo que representa una importante posibilidad para evitar los procesos judiciales y optar por desarrollar capacidades comunitarias que brindan autonomía a las personas para transformar pacíficamente los conflictos que experimentan.
- H. Si bien es cierto que el protocolo de atención integral a los casos de violencia comunitaria contempla servicios de orientación legal, psicológica y de trabajo social, se reconoce que en la mayoría de los casos de estudio no han hecho una diferencia significativa en la resolución del conflicto ni en la reducción del riesgo para la persona receptora de violencia. La complejidad que sostiene dichos casos suele involucrar múltiples actores y causas, sin embargo, el proceso de atención se brinda de manera lineal y se enfoca únicamente en las mujeres receptoras de violencia, por lo que no cuenta con un abordaje preventivo que procure la mediación o resolución del conflicto antes de que escale. Por otro lado, las medidas de protección son poco efectivas cuando la persona agresora reside en la misma colonia o barrio que las personas agresoras y se corre el riesgo de que la denuncia y el establecimiento de las medidas no surten efecto debido a la ausencia de una agresión grave, a pesar de que la escalada del conflicto en esta forma de violencia suele darse de manera súbita cuando se presentan ciertas condiciones en la relación cotidiana que mantienen las partes del conflicto.
- I. Lo anterior permite observar que los instrumentos para valorar el riesgo de los casos de violencia atendidos en las instancias especializadas fueron generados especialmente para la violencia en la pareja o familiar, por lo tanto, no incluyen

factores de riesgo contextuales que son indispensables para hacer una valoración precisa de los casos de violencia comunitaria.

- J. Algunos de los aspectos a considerar para el diseño de tan importante instrumento son:
- a. La cercanía física y el vínculo personal con las personas agresoras;
 - b. Profundizar en el perfil de las personas agresoras, sus características sociales y psicológicas;
 - c. Generar una ruta para las personas agresoras conocidas y otra para desconocidas por la mujer receptora de violencia ya que requieren tratamientos distintos;
 - d. Tomar en cuenta el grado de vulnerabilidad y afectación (cognitiva, emocional, conductual, social) de la mujer receptora;
 - e. Considerar el nivel de peligrosidad de las personas agresoras (armas, adicciones, nexos con el crimen organizado);
 - f. Identificar los grados y modalidades de la violencia recibida;
 - g. Considerar la autopercepción del riesgo por escala numérica en aspectos puntuales del contexto comunitario y del temor existente en la persona receptora de violencia;
 - h. El tiempo y la frecuencia con la que se ha vivido la violencia;
 - i. La participación existente o potencial de otras personas en el conflicto (partes, mediadoras, observadoras);
 - j. Las causas directas, culturales y estructurales del conflicto.

VIII. Conclusiones

En este estudio el propósito ha sido aportar claves para la comprensión del comportamiento de los diferentes actores/as interactuantes (incluido el Estado, a través de la actuación de sus instituciones para prevenirla y atenderla) en las dinámicas de la violencia comunitaria, con un especial interés en la que se ejerce hacia las mujeres. En este esfuerzo, se ha privilegiado el despliegue de una mirada que se nutre de las aportaciones de enfoques que reconocen la interacción entre el género, la clase, la etnia y otras categorías de diferenciación en la vida de las personas, en las prácticas sociales, en las instituciones e ideologías culturales que motivan las situaciones de conflicto y posterior violencia.

Se concluye que la violencia comunitaria es un fenómeno multifacético, multidimensional, multicausal, complejo y de no fácil, sencilla o única solución. Los relatos sobre las experiencias de violencia vividas en las colonias, barrios y vecindades son un fenómeno de tensión que potencia la pérdida del sentido de comunidad y genera agresiones físicas, verbales, ataques, miedo, desigualdad y exclusión social.

La violencia que experimentan las mujeres en el entorno comunitario se gesta por un lado, a partir de las actitudes, las ideologías y los valores correspondientes a la violencia cultural, las cuales fomentan el uso de la violencia para satisfacer las necesidades y resolver los conflictos y; por otro lado, de las condiciones que limitan el desarrollo de capacidades para la paz y la satisfacción de las necesidades humanas; es decir, aquellas condiciones de violencia estructural que limitan el acceso a derechos fundamentales relativos a la justicia, la igualdad, la ciudad, la participación, la seguridad, el desarrollo, entre otros.

Las violencias antes descritas son la antesala para la configuración de la violencia directa que se observa en las comunidades. Los casos que emanan de la inherente conflictividad social -como son los revisados en este estudio- dan muestra de que las capacidades (sociales, emocionales, cognitivas, dialógicas, etc.) no se han desarrollado lo suficiente a nivel comunitario para que las personas gestionen los conflictos pacíficamente y, al mismo tiempo, no se cuenta con el acceso a los servicios y apoyos

necesarios para generar soluciones exógenas a los conflictos que mitiguen los efectos provocados por la ausencia de dichas capacidades. Estos dos campos son especialmente relevantes para el diseño de estrategias de prevención de la violencia comunitaria que deben de ser mirados desde la perspectiva de paz y el enfoque de seguridad ciudadana para articular soluciones que respondan a la complejidad del problema que motiva a este estudio.

La violencia es contagiosa, como lo expone Elizabeth Ward en un artículo sobre las repercusiones de la violencia comunitaria en niños pequeños (2012, p. 33). Cuanta más violencia observamos en la comunidad, más la observamos también en el hogar, en la escuela, en los espacios públicos, en el trabajo y viceversa. ¿Cómo atajar la violencia comunitaria? Reconociendo de entrada que el derecho a la seguridad es una condición necesaria para el funcionamiento de la sociedad y uno de los principales criterios para asegurar la calidad de vida. Esto es, para alcanzar buenos resultados soportados en evidencia en materia de salud, educación, trabajo, es necesario lograr un nivel de seguridad que permita a las personas y comunidades desarrollarse, prosperar y ser agentes de cambio en los territorios que habitan.

Se concluye también que es vital distinguir las agresiones que se dan a causa de conflictos comunitarios en las cuales las personas agresoras con mucha frecuencia son conocidas de la mujer o la niña que recibe las agresiones –mismas que pueden o no tener componentes de género determinantes en el desarrollo de la violencia– de aquellas agresiones, regularmente en razón de género, que reciben las mujeres por parte de personas desconocidas. Ambas formas de violencia se encuadran en el concepto de violencia comunitaria y suelen darse en espacios públicos de zonas en las que las mujeres habitan y/o transitan. En los cinco casos de violencia comunitaria que son la referencia empírica de estas conclusiones, las mujeres receptoras vivieron (y viven) conflictos comunitarios-vecinales y conocían a las personas agresoras.

¿Pero qué hace distinto al conflicto comunitario de otro tipo de conflicto? ¿Por qué se vuelve tan relevante entender esto para prevenir la violencia que las mujeres experimentan en estos entornos? Su peculiaridad radica en que la relación vecinal o comunitaria se basa en la proximidad física con otras personas que no son amigos o familiares con quienes se puede o no tener una relación armónica. Incluso, siendo

familiares vecinos, a veces la cercana vecindad desata y escala los conflictos. Así mismo, comprender el rol ambivalente que las mujeres juegan en este tipo de conflictos es interesante porque se muestran también como agresoras, lo cual demanda trascender la lectura lineal que suele darse a la violencia contra las mujeres en la pareja y en el ámbito familiar. A ello se suma la complejidad de analizar los conflictos desde una lógica multilateral y multidireccional en la que aparecen múltiples actores/as con distintos matices de involucramiento y responsabilidad.

Los conflictos vecinales afectan la capacidad relacional de las mujeres en el ámbito comunitario y buena parte de las veces suceden por una comunicación pobre, deficiente o violenta entre las partes, como ya se ha podido constatar en la presentación de los casos. Cuando estas situaciones de conflicto no se atienden adecuadamente y con oportunidad el desencuentro entre vecinas/os genera emociones, sentimientos negativos y tensiones que afectan directamente la relación vecinal. Ello puede derivar en alejamiento del grupo vecinal, en el propio encierro, en la proliferación de desacuerdos sin motivo aparente, discusiones, rumores, y en algunos casos llegar al desencadenamiento de hechos de violencia como agresiones verbales o físicas, ofensas, hasta llegar a delitos más graves como lesiones u homicidio.

Estos conflictos se agudizan a partir de la confluencia de diversos factores de riesgo, desde aquellos atribuidos a las características personales, el creciente consumo problemático de alcohol y drogas, la intolerancia a las diferencias, la percepción hacia las instituciones sociales y a la autoridad. Así también debido a esa expansiva base social y de control territorial que de las comunidades hacen las organizaciones criminales dedicadas no solo al narcotráfico, también a una creciente diversificación de actividades, donde la cosificación de los seres humanos, el poco sentido que cobra el derecho a la vida y la no justicia frente a los agravios, favorecen el uso de recursos y formas paralegales de resolución de conflictos gestionada directamente por estos actores criminales, lo que les da “legitimidad” por su eficacia en el “control de daños”.

Las leyes y políticas actuales en materia de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres reconocen diversos tipos y modalidades de violencia. Los sistemas de atención y la institucionalización de sus servicios han privilegiado, actualizado y desarrollado mayores competencias y

capacidades para el abordaje de la violencia de pareja y familiar. Sin embargo, no se ha logrado lo mismo cuando se trata de la violencia que las mujeres viven en la comunidad y en sus relaciones vecinales. Esto es, no hay valoraciones de riesgos ni procedimientos que establezcan rutas claras y específicas de atención a la violencia comunitaria contra las mujeres. Los casos estudiados muestran que, en el acercamiento de las mujeres a las instancias de atención, las respuestas - paradójicamente- fueron insuficientes por tratarse de conflictos comunitarios o vecinales y a los que no se procuró dar una salida alterna. Lo que sí es coincidente con el abordaje institucional a otros tipos de violencia, es el no tratamiento de las personas agresoras, incluso cuando se trata de mujeres.

Por ello, se concluye que este tipo de conflictos deben abordarse de manera distinta y a través de mecanismos como la mediación con enfoque comunitario, que posibilitan un cambio de paradigma en la solución de conflictos e incentiven el diálogo pacífico y participativo, el fortalecimiento de los lazos entre los miembros de la comunidad, y desactivar de manera temprana el conflicto para evitar su escalamiento.

En Jalisco ha ido cobrando relevancia la justicia cívica como un componente fundamental para la implementación del MNPJC nivel municipal, que permite atender ágilmente los conflictos ciudadanos derivados de la convivencia cotidiana, evitar que estos escalen y facilitar su resolución pacífica. Se trata, sin duda alguna, de una política pública de prevención para evitar que los conflictos deriven en prácticas violentas o delictivas y favorecer la cultura de paz. No son pocos los municipios que han dado pasos importantes en la adopción de mecanismos de mediación comunitaria y su institucionalización en los Centros Municipales de Mediación (CMM). Sin embargo, ni estos CMM ni aquellos que derivan de la operación de la justicia alternativa en Jalisco, aparecen en el horizonte del propio sistema de atención integral a la violencia contra las mujeres.

Lo anterior puede explicarse a partir de la propia LAMLV del estado de Jalisco que, en su artículo 45 bis, inciso VI establece la prohibición de acuerdos reparatorios y la mediación, en cualquier caso, por ser inviables en una relación de sometimiento entre la víctima y la persona agresora. Si bien, en muchos de los casos asociados a la violencia de género en relaciones de pareja y familiares es innegable el desequilibrio

de poder y la imposibilidad de ser mediados; en la mayoría de los casos estudiados se observó un margen propicio para la mediación en el proceso de desarrollo de los conflictos, mientras que el tratamiento institucional no logró un cambio significativo en la percepción o existencia del riesgo que llevó a las mujeres a acudir a solicitar el servicio en primera instancia.

En ese sentido, se concluye que la vinculación interinstitucional entre las dependencias de atención a la violencia contra las mujeres, los centros de mediación públicos y privados, las oficinas municipales de seguridad y proximidad ciudadana y, las instituciones de justicia cívica, específicamente aquellas que orientan su trabajo a la mediación comunitaria, es un camino a explorar para disminuir la incidencia de la creciente violencia en el entorno comunitario. La evidencia muestra que la integralidad en el abordaje de la violencia comunitaria demanda ampliar el rango de acción o construcción de estrategias conjuntas de prevención y atención para lograr que las mujeres que se encuentran en riesgo de recibir o reciben violencia comunitaria, logren acceder a la justicia y a la seguridad.

La SISEMH cuenta con políticas y programas como Barrios de Paz, Centro Especializado para la Erradicación de Conductas Violentas para las Mujeres (CECOVIM) y Nos Movemos Seguras –por mencionar algunos– que podrían servir de plataforma para articular una estrategia integral de abordaje para el problema social analizado en este estudio. Asimismo, se observa la posibilidad de colocar el tema de la violencia comunitaria contra las mujeres en un primerísimo lugar, para lo cual, el diálogo social e interinstitucional lograría aportar nuevas luces a su comprensión, atención y prevención. La perspectiva de paz, la gobernanza y el enfoque de seguridad ciudadana son herramientas favorables para observar y atajar la violencia comunitaria desde la complejidad estructural, cultural y territorial que presenta. Activar la oportunidad de discutir la diversificación de la respuesta institucional desde estas miradas puede ser hoy propicio, necesario y posible para garantizar el derecho de las mujeres a la justicia y a una vida libre de violencia.

IX. Recomendaciones

Institucionalidad pública para la atención y prevención de la violencia comunitaria

1. *La violencia comunitaria a debate.* Colocar en la agenda pública el problema de la violencia comunitaria que viven las mujeres en el AMG y los municipios del interior del estado y promover el diálogo social y la participación de mujeres y hombres de todas las edades, organizaciones de la sociedad civil, medios de comunicación, instituciones de educación pública y privada, entre otros, para sentar las bases de una cruzada colectiva para su visibilización, prevención y erradicación.
2. *El liderazgo de la SISEMH y el SIAMUVIV para un nuevo abordaje de la violencia comunitaria.* Promover y habilitar un espacio de trabajo colegiado para el análisis del problema; revisión de la normatividad vigente y las necesarias reformas; diseño de rutas claras de atención y tipología de los conflictos y la violencia comunitaria; la posibilidad de la mediación comunitaria como una apuesta de justicia social y sus potenciales aliados institucionales; acciones urgentes; y, metas claras a lograr al final de la administración.
3. *Promover la creación del Sistema Multiagencial de Atención y Prevención de la Violencia Comunitaria.* Encaminar un esfuerzo articulado de los diversos programas, estrategias y acciones que pueden ser clave para la atención y prevención de la violencia comunitaria y lograr mayor eficiencia, economía y efectividad en su funcionamiento y alcances. Por ejemplo, aunar esfuerzos entre las iniciativas de la SISEMH (CECOVIM, Barrios de Paz, Nos Movemos Seguras, Puntos Púrpura, Fuerza Mujeres, Código Violeta), SEPLAN (Gabinetes de Paz, Comales, Caravana “Queremos Escucharte”), Justicia Cívica (Centros de Mediación), Centro de Prevención Social del Estado de Jalisco (Gabinetes de Prevención y Recuperación de Espacios Públicos), DIF Jalisco, (Centros de Desarrollo Comunitario) Comisarías de Policía (Unidades de Atención a la Violencia contra Mujeres, Policía de Proximidad y Policía Orientada a la Solución

de Problemas), Colmenas de Guadalajara y Zapopan, Instituto de Justicia Alternativa, Instituto de Planeación y Gestión del Desarrollo del Área Metropolitana de Guadalajara, Secretaría de Desarrollo Social, Secretaría de Infraestructura y Obras Públicas, entre otros.

4. *Mediación y gestión de conflictos comunitarios.* Explorar la potencial incorporación de los métodos alternos de solución de conflictos comunitarios y vecinales que afectan a las mujeres al sistema de atención, en conjunto con los Centros de Mediación, Direcciones de Justicia Cívica de los municipios e Instituto de Justicia Alternativa y promover la incorporación de la perspectiva de género en dichas dependencias para favorecer un abordaje y vinculación adecuada de los casos que reciben.
5. *Formación para la prevención y atención de la violencia comunitaria hacia las mujeres.* Promover, diseñar e implementar programas de formación, especialización y actualización de conformación multiagencial, orientados a la acción concertada para la atención y prevención de la violencia comunitaria. Programas que consideren como enfoques centrales para el abordaje de la violencia comunitaria contra las mujeres: la perspectiva de género, paz, derechos humanos, diferencial, victimológico, seguridad ciudadana, justicia social, cívica y alternativa.
6. *Cartografía en tiempo real de la violencia comunitaria hacia las mujeres en Jalisco.* Generar información estadística, cuantitativa y cualitativa acerca de la conflictividad y violencia comunitaria considerando los enfoques de género, diferencial y derechos humanos, entre otros. Eso implica desarrollar nuevos indicadores sobre los tipos de conflictos comunitarios que son conocidos por las instancias de atención a mujeres receptoras, así como reunir datos sobre los mismos que sirvan para conocer mensual, semestral y anualmente cómo se comporta el fenómeno en el Área Metropolitana de Guadalajara y en las regiones.
7. *Alianzas y redes para la atención y prevención de los conflictos vecinales y comunitarios más comunes con riesgo de escalar a violencia.* Construir y alimentar una base de datos de personas y lugares con mayor riesgo de generar

conflictos y violencia comunitaria hacia las mujeres; así como un mapeo de organizaciones con trabajo en la rehabilitación de adicciones, reeducación de personas infractoras, salud mental, desarrollo laboral o/y educativo que sirvan como insumos de análisis y soporte para la conformación de alianzas orientadas al diseño de estrategias emergentes, focalizadas y específicas de prevención de los conflictos por ruido, basura, estacionamiento, respeto a áreas comunes, entre otros.

8. *La SISEMH en defensa de los derechos laborales y sociales de las personas jornaleras migrantes y sus familias en el contexto de la Zafra.* Impulsar una agenda de derechos humanos en los albergues aprovechando la participación de UREA El Grullo en el gabinete de prevención social del municipio y el vínculo existente con el sindicato Unión Nacional de Cañeros A.C. de la CNPR. Por ejemplo, promover estrategias para apoyar a las áreas de trabajo social de los albergues.

La atención de la violencia comunitaria

9. *Rutas claras de atención a la violencia comunitaria.* Diseñar e implementar un protocolo de atención específico y homologado para los casos de violencia comunitaria contra mujeres que tome en cuenta todas las partes del conflicto e incluya la participación de las dependencias estatales y municipales mencionadas en otros apartados de este documento.
10. *Valorar el riesgo con instrumentos adecuados para la violencia comunitaria.* Generar un instrumento de valoración de riesgo específico para los casos de violencia comunitaria que profundice en factores estructurales, culturales y comunitarios e individuales mencionados en el apartado VI del presente estudio.
11. *Actualización y capacidades para la atención de la violencia comunitaria contra las mujeres.* Brindar capacitaciones y talleres prácticos en el corto plazo para los equipos de atención de las UMEA y UREA's en materia de violencia comunitaria, cultura de paz y resolución de conflictos. Con una fuerte vocación de pertinencia cultural en las unidades que atienden a comunidades de procedencia indígena.

12. *Atención y derivación acertada de conflictos comunitarios y vecinales en etapa temprana.* Impulsar intervenciones y estrategias específicas para la atención, derivación oportuna y el seguimiento de los conflictos comunitarios y vecinales comunes en los que participan las mujeres, generados por ruido, basura, estacionamiento, entre otros.
13. *Hacia nuevas formas de trabajo para la atención de la violencia comunitaria.* Generar dinámicas de trabajo colegiado al interior de las unidades de atención para analizar los casos recibidos y definir abordajes adecuados y pertinentes para que las mujeres receptoras de violencia no claudiquen en el proceso de atención, derivación, seguimiento y solución a la violencia vivida. Por ejemplo, sería pertinente valerse de estrategias y herramientas que permitan a las mujeres elaborar sus propias bitácoras de atención y contar con todos los detalles de la atención recibida (razón de la atención, dónde, quién y qué áreas la atendieron, respuesta recibida, próximos pasos).
14. *Atención integral para niñas, niños y jóvenes.* Es necesario desarrollar acciones de acompañamiento individual, familiar y comunitario a las mujeres receptoras de violencia que, especialmente, se orienten al apoyo en el restablecimiento de la integridad emocional de las niñas, niños y jóvenes.
15. *Atención a las personas agresoras.* Cada vez se vuelve más acuciante la necesidad de tratar institucionalmente a las personas agresoras, especialmente en las etapas tempranas de los conflictos comunitarios. Esa atención debe definir sus alcances y posibilidades, así como la importancia de generar alianzas con otras instancias públicas y organizaciones de la sociedad civil con experiencia en el trabajo con esta población.

La prevención de la violencia comunitaria con participación ciudadana activa y comprometida

16. *Diseñar políticas de prevención que estén sustentadas en los principios de proactividad, rehabilitación, concentración y coordinación.* Como se explica en el apartado II, dichos principios prevén, entre otras cuestiones, priorizar las políticas focalizadas en las personas, lugares y comportamientos con mayor riesgo

de generar violencia comunitaria contra las mujeres. La generación de información a través de las intervenciones previstas y el desarrollo basado en evidencia de las mismas es menester para garantizar su efectividad. Asimismo, se recomienda promover intervenciones con un alto grado de coordinación interinstitucional y una lógica de atención secundaria y terciaria dirigida a las personas perpetradoras, así como favorecer la intensidad por encima de la cantidad de intervenciones destinadas a prevenir la violencia comunitaria en los programas presupuestales.

17. *Impulsar alianzas prácticas con las instancias especializadas en los métodos alternos para la solución de conflictos.* Posibilitar la concurrencia en el corto plazo de intervenciones preventivas focalizadas en colonias propensas a la violencia comunitaria y con fuertes alcances en la vida de las mujeres, jóvenes y niñas, tales como las Brigadas de Mediación y las metodologías de Círculos de Paz realizadas por el IJA. Para que se logren alianzas sólidas en materia de mediación de los conflictos comunitarios que involucran mujeres será pertinente promover la discusión en torno a las facultades del IJA para elevar a sentencias los casos de conflictos comunitarios recibidos y para conocer, con sus respectivas reservas, casos con denuncia previa asociados a la violencia comunitaria hacia las mujeres. Lo anterior, debería acompañarse de una transversalización sustantiva de la perspectiva de género en las instancias de mediación.

18. *Fortalecer actores/as sociales para detectar, intervenir y derivar los conflictos en etapas tempranas.* Dada la naturaleza de la violencia comunitaria es indispensable contar con estrategias de seguridad ciudadana y canales de participación que permitan identificar y atender las fuentes de conflictividad y los conflictos comunitarios en su etapa más temprana con el fin de articular soluciones complejas a los factores contextuales que permitan desactivarlos oportunamente. Algunos ejemplos son las inmobiliarias, los comités y asociaciones vecinales, los liderazgos comunitarios, las organizaciones y agrupaciones sociales, entre otros. Para ello, es importante desarrollar capacidades humanas y normativas para la mediación de conflictos, con conocimiento, respaldo y orientaciones básicas para una adecuada derivación a instancias de justicia cívica y justicia alternativa.

19. *Desarrollar capacidades de inteligencia comunitaria.* La gente en su propia comunidad y las organizaciones no gubernamentales locales, tienen un mejor conocimiento de los lugares, los momentos y las personas involucradas en situaciones de violencia. Su profesionalización permitiría establecer procesos estandarizados para recopilar información, compartirla con las autoridades y prevenir, de esta forma, la violencia y el delito.
20. *Diseñar estrategias de financiamiento para proyectos dedicados a la prevención social de la violencia comunitaria contra las mujeres.* Impulsar y darle sostenibilidad a programas de intervención comunitaria provenientes de los distintos sectores, que estén basados en evidencia y orientados al desarrollo de capacidades para la paz y a la prevención de la violencia a nivel social e institucional.
21. *Generar estrategias, alianzas intersectoriales y redes comunitarias que permitan la mitigación de los consumos problemáticos de alcohol y sustancias psicoactivas.* Está problemática debe atenderse de manera integral con un enfoque de juventudes ya que representa uno de los primeros y principales factores de riesgo para detonar la violencia comunitaria y demanda iniciativas que trabajen y aborden sus causas y efectos en sus distintas dimensiones.
22. *Promover la narrativa de la coproducción de la prevención de la violencia comunitaria.* A través de políticas pertinentes de comunicación social con perspectiva de género, derechos humanos, seguridad ciudadana y cultura de paz, llamar a la participación activa de las/los integrantes de las comunidades, barrios y colonias para colaborar en actividades preventivas. Ese llamado debe distinguirse por su vocación incluyente de una variedad de actores, actividades y grados de compromiso para lograr cambios duraderos. Esto puede ser posible en el marco de trabajos municipales orientados al fortalecimiento comunitario para la cohesión barrial y la gestión de la confianza en la comunidad.

Bibliografía

Abt, T. y Winship, C. (2016), *What Works in Reducing Community Violence: A Meta-Analysis and Field Study for the Northern Triangle.*, Maryland, USAID.

Abt, T et al.,(2018). *¿Qué funciona para prevenir y reducir la violencia juvenil?: Revisión sistemática de la evidencia sobre prevención y reducción de la violencia juvenil, con un análisis aplicado al contexto mexicano*, Washington D. C., USAID.

Amaya, Lorita (2014), *Gestión de conflictos a través de la negociación y la mediación*, consultado en junio, 2023 en: <https://slideplayer.es/slide/3442168/>

Arendt, H. (1999) *Sobre la violencia*, Madrid: Alianza

George Mason University (2008), *La investigación académica y la práctica de la resolución de conflictos sociales: Ampliando el campo*. Washington, D.C.

GIZ (2014). *Transformación de conflictos mediante el diálogo: Herramientas para practicantes*. Bogota: Cercapaz.

Lederach, J.P. (1996) *Enredos, Pleitos y Problemas: Una Guía Práctica para Ayudar a Resolver Conflictos*, Guatemala: Ediciones Clara-Semilla.

ONU-Habitat (s/f), *Componentes del Derecho a la Ciudad*, consultado en mayo 2023 en: <https://onuhabitat.org.mx/index.php/componentes-del-derecho-a-la-ciudad#:~:text=El%20Derecho%20a%20la%20Ciudad.comunes%20para%20una%20vida%20digna.>

PNUD (2013), *Sinopsis: Seguridad Ciudadana: Prevención de crisis y recuperación*. Consultado en mayo de 2023 en: [https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/publications/08022013_citizen_security_issue_brief%20\(spanish\).pdf](https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/publications/08022013_citizen_security_issue_brief%20(spanish).pdf)

USAID y CORDUPAZ (s/f), *Mediación Comunitaria: construyamos paz dialogando entre todas y todos*, Colombia. Consultado en julio de 2023 en: https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PA00X97N.pdf

USAID y Gobierno de Colombia (s/f), Guía para la implementación de la mediación comunitaria, Módulo II, consultado en julio de 2023 en:

<https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/caja-herramientas-mrc/Documents/assets/3.1.1.-gu%C3%ADa-para-la-implementaci%C3%B3n-de-la-mediaci%C3%B3n-comunitaria---versi%C3%B3n-final.pdf>

Valencia, P., Pérez-Gallart, S. & Mancera, O. (2018). *Empoderamiento Pacifista*. Bogotá, Colombia: Universidad de Medellín.

Anexos

Anexo 1. Registro de investigación de campo

Entrevistas individuales

FECHA	DURACIÓN	PERFIL
23/02/2023	1:21 horas	Trabajadora Social UREA Ameca
23/02/2023	1:21 horas	Psicóloga de Adultas UREA Ameca
23/02/2023	1:21 horas	Abogada UREA Ameca
24/02/2023	1:04 horas	Trabajadora Social UMEA Zoquipan
24/02/2023	1:04 horas	Psicóloga en UMEA Zoquipan
07/03/2023	1:01 horas	Directora General y Socia Fundadora de Corpo Creativo
07/03/2023	1:01 horas	Director operativo de Corpo Creativo
07/03/2023	1:01 horas	Coordinador de Investigación Corpo Creativo

Entrevistas grupales

FECHA	DURACIÓN	PERFIL
23/02/2023	1:20 horas	Psicóloga Infantil UREA el Grullo
09/03/2023	1:36 horas	Director General del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco
29/03/2023	1:48 horas	PRV AMG
11/04/2023	1:42 horas	PRV AMG
14/04/2023	1:43 horas	PRV Albergue Ponciano Florentino, El Grullo
14/04/2023	55 minutos	PRV Albergue Ponciano Florentino, El Grullo
14/04/2023	1:22 horas	Trabajadora Social Albergue el Pabellón, Autlán de Navarro
24/04/2023	01:55 horas	Trabajadora Social Albergue Ponciano Florentino, El Grullo
27/04/2023	1:43 horas	PRV Ameca
08/05/2023	2:25 horas	Vecino de una de las PRV, arquitecto.
15/05/2023	1:46 horas	Presidenta de vecinos, colonia La Reina
09/06/2023	2:26 horas	Equipo juzgado cívico
14/06/2023	1:30 horas	Directora y equipo de psicología de Centros Colmena Guadalajara

Grupos focales

FECHA	DURACIÓN	PERFIL
08/03/2023	2:00 horas	Trabajadora Social UREA Ameca
08/03/2023	2:00 horas	Trabajadora Social UMEA

**Estudio sobre las dinámicas de la violencia comunitaria por razones de género
en el Área Metropolitana de Guadalajara**

FECHA	DURACIÓN	PERFIL
08/03/2023	2:00 horas	Trabajadora Social UMEA Zoquipan
08/03/2023	2:00 horas	Trabajadora Social UMEA
08/03/2023	2:00 horas	Trabajo Social UREA El Salto
08/03/2023	2:00 horas	Trabajo Social UREA Tlajomulco de Zúñiga
08/03/2023	2:00 horas	Jefatura Unidad de Seguimiento UMEA y UREA Puerto Vallarta
08/03/2023	2:00 horas	Jefatura de las Unidades Zoquipan, UREA El Salto y UREA Tlajomulco de Zúñiga. Coordinadora del Programa Estatal de Contención Emocional
08/03/2023	2:00 horas	Trabajadora Social UMEA
08/03/2023	2:00 horas	Trabajadora Social UREA El Grullo
08/03/2023	2:00 horas	Jefatura de Área B. UREA La Barca Ameca, El Grullo y Tuxpan de Bolaños
08/03/2023	2:00 horas	Trabajadora Social UREA La Barca
08/03/2023	2:00 horas	Trabajadora Social
10/03/2023	1:36 horas	Jefatura Unidad de Seguimiento UMEA y UREA Puerto Vallarta
10/03/2023	1:36 horas	Abogada UREA La Barca
10/03/2023	1:36 horas	Abogado UMEA
10/03/2023	1:36 horas	Abogada Unidad de Atención, Prevención y Rehabilitación de la Violencia Zoquipan
10/03/2023	1:36 horas	Abogado UMEA
10/03/2023	1:36 horas	Abogada UREA El Grullo
10/03/2023	1:36 horas	Abogado UMEA
10/03/2023	1:36 horas	Abogado UMEA
10/03/2023	1:36 horas	Abogada UREA Zapotlán Grande
10/03/2023	1:36 horas	Abogada UMEA
10/03/2023	1:36 horas	Abogado UREA Tlajomulco
10/03/2023	1:36 horas	Jefatura de las Unidades Zoquipan, UREA El Salto y UREA

**Estudio sobre las dinámicas de la violencia comunitaria por razones de género
en el Área Metropolitana de Guadalajara**

FECHA	DURACIÓN	PERFIL
		Tlajomulco de Zúñiga. Coordinadora del Programa Estatal de Contención Emocional
10/03/2023	1:45 horas	Jefatura Unidad de Seguimiento UMEA y UREA Puerto Vallarta
10/03/2023	1:45 horas	Psicóloga de Adultas UREA el Salto
10/03/2023	1:45 horas	Psicóloga Infantil UREA el Grullo
10/03/2023	1:45 horas	Psicóloga de Adultas UREA Tuxpan de Bolaños
10/03/2023	1:45 horas	Psicólogo UREA Zapotlán el Grande
10/03/2023	1:45 horas	Psicóloga UREA Tlajomulco de Zúñiga
10/03/2023	1:45 horas	Jefatura de las Unidades Zoquipan, UREA El Salto y UREA Tlajomulco de Zúñiga. Coordinadora del Programa Estatal de Contención Emocional
10/03/2023	1:45 horas	Psicóloga de Adultas UREA Ameca
10/03/2023	1:45 horas	Psicóloga Infantil Unidad de Atención, Prevención y Rehabilitación de la Violencia del Abuso Sexual de Puerto Vallarta
10/03/2023	1:45 horas	Psicóloga de la Unidad de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia Puerto Vallarta
10/03/2023	1:45 horas	Psicóloga a Mujeres Víctimas de Violencia UMEA
10/03/2023	1:45 horas	Psicóloga Infantil UREA Zapotlán el Grande
10/03/2023	1:45 horas	Psicóloga Mujeres UMEA
10/03/2023	1:45 horas	Psicóloga UMEA
10/03/2023	1:45 horas	Psicóloga UMEA
10/03/2023	1:45 horas	Psicóloga UREA Zapotlán el Grande
10/03/2023	1:45 horas	Psicóloga UMEA Zoquipan

Anexo 2. Evidencia fotográfica de visitas a los albergues

Albergue El Pabellón, Autlán de Navarro

Cuartos



Escuela



Albergue Ponciano Florentino, El Grullo

Cuartos



Escuela



Cocinas



Baños

