



Revista Hambatu Science

Ambato – Ecuador / ISSN 3151-815X (en línea) / julio - septiembre 2026

Volumen 1, Número 3

<https://doi.org/10.63862/rhs-v1n3-78-96-2026>

De la denuncia al aprendizaje institucional: trazabilidad, debida diligencia compleja y no revictimización en fiscalías latinoamericanas

*From complaint to institutional learning: traceability, complex
due diligence and non-revictimization in Latin American
prosecutorial offices*

**Francisco Rosendo Olivares
Universidad Nacional Rosario Castellanos**



DOI: <https://doi.org/10.63862/rhs-v1n3-78-96-2026>

De la denuncia al aprendizaje institucional: trazabilidad, debida diligencia compleja y no revictimización en fiscalías latinoamericanas

Francisco Rosendo Olivares

Universidad Nacional Rosario Castellanos

franciscorosendo31@rcastellanos.cdmx.gob.mx

<https://orcid.org/0000-0002-5580-2401>

Ciudad de México, México

Recibido: 2026-06-26

Aceptado: 2026-06-29

Publicado: 2026-07-06

Resumen

El presente artículo resultado de la investigación de doctorado propone la trazabilidad institucional como una herramienta metodológica para fortalecer la debida diligencia compleja y prevenir la revictimización en fiscalías latinoamericanas que conocen casos de violencia de género. Desde un enfoque cualitativo, sociojurídico, documental y propositivo, se articulan los estándares interamericanos de acceso a la justicia, las epistemologías feministas y la teoría de los sistemas adaptativos complejos. El objetivo consiste en diseñar una matriz de seguimiento que permita evaluar la trayectoria institucional desde la recepción de la denuncia hasta la decisión ministerial, judicial o reparatoria. Los resultados del análisis permiten identificar seis dimensiones críticas: recepción de denuncia, protección inmediata, investigación y prueba, comunicación con la víctima, decisión institucional y aprendizaje organizacional. Se sostiene que la debida diligencia no puede valorarse únicamente por la existencia formal de actuaciones, sino por su oportunidad, calidad, coordinación, trazabilidad y capacidad para evitar nuevos daños. Se concluye que la denuncia debe concebirse como el inicio de una ruta institucional verificable, capaz de producir memoria organizacional, rendición de cuentas y garantías de no repetición. La propuesta contribuye a traducir obligaciones internacionales en indicadores observables para fiscalías, servicios periciales, comisiones de derechos humanos y mecanismos ciudadanos de supervisión.

Palabras clave: Trazabilidad institucional, debida diligencia compleja, revictimización, violencia institucional de género, fiscalías, acceso a la justicia, América Latina.

From complaint to institutional learning: traceability, complex due diligence and non-revictimization in Latin American prosecutorial offices

Abstract

This article proposes institutional traceability as a methodological tool to strengthen complex due diligence and prevent revictimization in Latin American prosecutorial offices dealing with gender-based violence cases. Using a qualitative, socio-legal, documentary and propositional approach, the study articulates Inter-American standards on access to justice, feminist epistemologies and the theory of complex adaptive systems. Its objective is to design a monitoring matrix to evaluate the institutional trajectory from the filing of a complaint to the prosecutorial, judicial or reparatory decision. The analysis identifies six critical dimensions: complaint reception, immediate protection, investigation and evidence, communication with the victim, institutional decision-making and organizational learning. The article argues that due diligence cannot be assessed only through the formal existence of procedural acts, but rather through their timeliness, quality, coordination, traceability and capacity to prevent further harm. It concludes that the complaint must be understood as the starting point of a verifiable institutional pathway capable of generating organizational memory, accountability and guarantees of non-repetition. The proposal contributes to translating international obligations into observable indicators for prosecutorial offices, forensic services, human rights commissions and citizen oversight mechanisms.

Keywords: Institutional traceability, complex due diligence, revictimization, gender-based institutional violence, prosecutorial offices, access to justice, Latin America.

Introducción

El acceso a la justicia para mujeres, niñas, adolescentes y personas que enfrentan violencia por razones de género constituye uno de los desafíos más persistentes del Estado constitucional contemporáneo en América Latina. Durante las últimas décadas, los sistemas jurídicos de la región han incorporado convenciones internacionales, leyes integrales, fiscalías especializadas, protocolos de investigación, medidas de protección y políticas públicas orientadas a prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia de género. Sin embargo, la existencia formal de estos instrumentos no ha eliminado las prácticas institucionales que obstaculizan la denuncia, retrasan la investigación, minimizan el riesgo, trasladan cargas probatorias indebidas a las víctimas y reproducen estereotipos sobre su credibilidad, conducta o vida privada.

Esta distancia entre reconocimiento normativo y cumplimiento material revela una paradoja estructural. Por un lado, los Estados han asumido obligaciones internacionales de debida diligencia para prevenir, investigar, sancionar y reparar la violencia contra las mujeres (Organización de los Estados Americanos, 1994; Asamblea General de las Naciones Unidas, 1979). Por otro, las fiscalías, policías de investigación, servicios periciales, áreas de atención a víctimas y órganos judiciales suelen operar bajo rutinas burocráticas, cargas de trabajo, discrecionalidad y reglas informales que debilitan la protección efectiva. En ese punto, la violencia institucional no aparece solamente como una conducta individual anómala, sino como un patrón que emerge de la interacción entre normas, recursos, incentivos, cultura organizacional y prácticas cotidianas.

La denuncia es un momento especialmente crítico. Desde una perspectiva estrictamente procesal, suele concebirse como el acto que activa la intervención estatal y abre la posibilidad de investigación. No obstante, desde la experiencia situada de las víctimas, la denuncia puede convertirse en el primer espacio de exposición a nuevas formas de daño: preguntas culpabilizantes, exigencias de prueba previa, negativa para iniciar carpeta, repetición innecesaria del relato, ausencia de medidas de protección, falta de información sobre derechos, pérdida de evidencia o trato despectivo. Cuando ello ocurre, el sistema de justicia no solo falla en proteger, sino que produce un segundo daño institucional.

Frente a este problema, el presente artículo propone desplazar el análisis desde la denuncia entendida como acto aislado hacia la denuncia entendida como punto de entrada a una trayectoria institucional. Esta trayectoria debe ser verificable, evaluable y susceptible de corrección. La categoría central que se propone es la trazabilidad institucional, entendida como el registro sistemático, oportuno y verificable de las actuaciones, omisiones, tiempos, responsables, decisiones, comunicaciones y efectos producidos durante el tránsito de una víctima por el sistema de procuración de justicia. La trazabilidad no se limita a dejar constancia documental; implica producir memoria organizacional útil para corregir patrones de revictimización.

El objetivo general del artículo es proponer una matriz de trazabilidad institucional para fortalecer la debida diligencia compleja y prevenir la revictimización en fiscalías latinoamericanas. Los objetivos específicos son: analizar la relación entre denuncia, violencia institucional y revictimización; explicar la debida diligencia compleja como estándar metodológico de evaluación; vincular la trazabilidad con el aprendizaje organizacional; y formular indicadores aplicables a la recepción de denuncia, protección inmediata, investigación, comunicación con la víctima, decisión institucional y garantías de no repetición.

La contribución del trabajo es teórica y metodológica. Es teórica porque articula estándares interamericanos de derechos humanos, epistemologías feministas, teoría de la violencia estructural y sistemas adaptativos complejos. Es metodológica porque traduce la debida diligencia compleja en indicadores observables para evaluar el desempeño institucional. Así, el artículo busca aportar una herramienta útil para fiscalías, servicios periciales, comisiones de derechos humanos, defensorías, observatorios ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil que acompañan casos de violencia de género.

Estado del arte

El estándar de debida diligencia ocupa un lugar central en el derecho internacional de los derechos humanos. En su formulación clásica, la Corte Interamericana de Derechos Humanos estableció que los Estados tienen el deber de organizar todo el aparato gubernamental para garantizar el libre y pleno ejercicio de los derechos reconocidos en la Convención Americana (Corte IDH, 1988). Este deber no se agota en abstenerse de violar derechos, sino que exige

prevenir razonablemente los riesgos, investigar de manera seria, sancionar a las personas responsables y reparar integralmente a las víctimas.

En casos de violencia de género, la debida diligencia adquirió un contenido reforzado. En González y otras “Campo Algodonero” vs. México, la Corte Interamericana sostuvo que las investigaciones de desaparición y muerte violenta de mujeres no pueden desarrollarse como hechos aislados ni desde parámetros neutros que desconozcan el contexto de discriminación (Corte IDH, 2009). La investigación debe ser inmediata, exhaustiva, libre de estereotipos, orientada a preservar indicios y capaz de identificar patrones de violencia estructural. Este estándar se ha fortalecido con precedentes relacionados con violencia sexual, tortura, desaparición y discriminación interseccional (Corte IDH, 2010a; Corte IDH, 2010b; Corte IDH, 2018; Corte IDH, 2021).

La literatura feminista ha mostrado que la violencia institucional no se reduce a errores técnicos ni a deficiencias administrativas. Desde la noción de violencia simbólica, se puede explicar cómo las instituciones naturalizan jerarquías de género mediante prácticas aparentemente neutrales que deslegitiman la palabra de las mujeres o condicionan su credibilidad a un modelo de “víctima ideal” (Bourdieu, 2000). A su vez, la performatividad de género permite comprender que las víctimas son evaluadas institucionalmente a partir de expectativas normativas sobre cómo deberían comportarse, narrar el daño, expresar dolor o demostrar respetabilidad (Butler, 1990).

Las epistemologías feministas aportan una clave adicional: el conocimiento producido por quienes experimentan violencia institucional no es un dato accesorio, sino una fuente legítima para comprender el funcionamiento real de las instituciones. La teoría del conocimiento situado cuestiona la idea de una neutralidad institucional absoluta y advierte que toda producción de conocimiento está atravesada por posiciones, relaciones de poder y condiciones materiales de enunciación (Haraway, 1988; Harding, 1991). Aplicado al acceso a la justicia, esto significa que la experiencia de las víctimas permite identificar puntos ciegos que no siempre aparecen en estadísticas oficiales o informes de gestión.

El enfoque interseccional también resulta indispensable. Las barreras que enfrenta una mujer urbana con redes de apoyo no son idénticas a las de una mujer indígena, afrodescendiente,

migrante, adolescente, trans, con discapacidad o en situación de pobreza. La interseccionalidad muestra que las instituciones pueden reproducir opresiones simultáneas cuando no consideran la interacción entre género, clase, etnia, edad, discapacidad, orientación sexual, identidad de género y condición migratoria (Crenshaw, 1989; Collins, 2000). Por ello, la trazabilidad institucional debe registrar no solo la actuación procesal, sino también la existencia o ausencia de ajustes razonables, intérpretes, accesibilidad, acompañamiento psicosocial y trato diferenciado.

Desde la teoría de la violencia estructural, el acceso desigual a la justicia puede entenderse como una forma de daño producido por arreglos sociales e institucionales que impiden satisfacer necesidades básicas de protección, seguridad y desarrollo humano (Galtung, 1969). Esta perspectiva conecta con el enfoque de seguridad humana, que desplaza la mirada desde la defensa abstracta del Estado hacia la protección concreta de las personas frente a amenazas que afectan su vida, integridad, libertad y dignidad (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 1994). En consecuencia, una fiscalía que revictimiza no solo incumple una obligación procesal: también debilita la seguridad humana y la legitimidad democrática.

La ciencia política y la administración pública han aportado otra dimensión relevante mediante el concepto de burocracia de nivel de calle. Lipsky explicó que las personas funcionarias que interactúan directamente con la ciudadanía no se limitan a ejecutar políticas públicas; en la práctica, las producen mediante decisiones discrecionales, rutinas, atajos y criterios informales (Lipsky, 1980). En fiscalías saturadas, la discrecionalidad puede convertirse en una estrategia de supervivencia administrativa: filtrar denuncias, postergar diligencias, exigir requisitos no previstos o privilegiar indicadores de cierre sobre la calidad de la atención.

Finalmente, la teoría de los sistemas adaptativos complejos permite comprender por qué los estándares jurídicos fracasan cuando se insertan en organizaciones con múltiples agentes, incentivos contradictorios y retroalimentaciones defectuosas. Un sistema complejo no puede reducirse a la suma de sus partes, porque sus propiedades emergen de interacciones no lineales entre componentes heterogéneos (García, 2006; Holland, 1995). Las fiscalías son sistemas abiertos donde interactúan ministerios públicos, policías, peritos, personal administrativo, víctimas, defensorías, tribunales, comisiones de derechos humanos, medios de comunicación y

organizaciones civiles. Si la información sobre fallas institucionales no se registra ni retroalimenta, el sistema aprende a repetir la revictimización en lugar de corregirla.

El vacío que justifica este artículo se ubica precisamente en la articulación entre debida diligencia, trazabilidad y aprendizaje institucional. La literatura jurídica ha desarrollado estándares sustantivos; la literatura feminista ha visibilizado la experiencia situada de las víctimas; y la teoría de la complejidad ha explicado la emergencia de patrones no lineales. Sin embargo, todavía se requiere una herramienta que traduzca esos enfoques en indicadores verificables para observar la trayectoria de la denuncia, identificar omisiones acumuladas y convertirlas en aprendizaje organizacional.

Metodología

La investigación adopta un enfoque cualitativo, sociojurídico, documental y propositivo. Es cualitativa porque busca comprender la lógica institucional que produce revictimización en fiscalías latinoamericanas; es sociojurídica porque analiza el derecho como práctica situada y no únicamente como norma formal; es documental porque se apoya en fuentes normativas, jurisprudenciales, doctrinales e institucionales; y es propositiva porque construye una matriz de trazabilidad orientada a evaluar la debida diligencia compleja.

El diseño metodológico se organizó en tres momentos. En primer lugar, se realizó una revisión analítica de estándares internacionales e interamericanos sobre acceso a la justicia, debida diligencia, violencia contra las mujeres y no revictimización. En segundo lugar, se articularon categorías provenientes de epistemologías feministas, violencia estructural, burocracia de nivel de calle y sistemas adaptativos complejos. En tercer lugar, se tradujeron esas categorías en dimensiones e indicadores de trazabilidad institucional.

La estrategia de análisis documental siguió criterios de pertinencia temática, relevancia normativa y utilidad metodológica. Se seleccionaron instrumentos internacionales como la CEDAW, la Convención de Belém do Pará, recomendaciones del Comité CEDAW y precedentes de la Corte Interamericana de Derechos Humanos. Asimismo, se consideraron aportes teóricos sobre violencia estructural, conocimiento situado, performatividad, burocracia de nivel de calle y complejidad organizacional.

El procesamiento de la información se desarrolló mediante codificación temática deductiva e inductiva. La codificación deductiva partió de categorías predefinidas: acceso inicial, medidas de protección, investigación, prueba, comunicación, decisión institucional, reparación y no repetición. La codificación inductiva permitió identificar categorías emergentes vinculadas con tiempos muertos, opacidad decisonal, repetición del relato, ausencia de responsables claros, pérdida de evidencia, desinformación procesal y falta de retroalimentación. Este procedimiento es compatible con estrategias de análisis temático reflexivo y codificación cualitativa orientadas a construir categorías analíticas sólidas (Braun & Clarke, 2022; Saldaña, 2016).

El producto metodológico principal es una matriz de trazabilidad institucional. La matriz no pretende sustituir los estándares jurídicos existentes, sino operacionalizarlos. Su utilidad radica en preguntar no solo si la autoridad realizó un acto, sino cómo lo hizo, cuándo lo hizo, quién fue responsable, qué calidad tuvo, qué información se proporcionó a la víctima y qué mecanismo permitió corregir fallas. La matriz tiene alcance regional, pero puede adaptarse a contextos nacionales o locales según el diseño institucional de cada fiscalía.

El estudio tiene límites. No presenta resultados estadísticos derivados de una muestra probabilística ni pretende generalizar empíricamente el comportamiento de todas las fiscalías latinoamericanas. Su alcance es normativo, analítico y propositivo. Por ello, sus resultados deben entenderse como una herramienta inicial susceptible de validación posterior mediante entrevistas, revisión de expedientes, auditorías institucionales, observatorios ciudadanos o estudios comparados.

Resultados

Los resultados se presentan como hallazgos derivados del análisis documental y de la construcción metodológica. Se organizan en tres apartados: la identificación de la trayectoria institucional de la denuncia, la formulación del modelo de trazabilidad y la propuesta de indicadores para evaluar debida diligencia compleja y no revictimización.

La trayectoria institucional de la denuncia

El primer resultado del análisis es la necesidad de comprender la denuncia como trayectoria y no como acto único. En casos de violencia de género, la denuncia activa una secuencia

institucional compuesta por recepción, evaluación de riesgo, medidas de protección, actos urgentes de investigación, intervención pericial, comunicación procesal, definición de líneas de investigación, decisión ministerial y eventual reparación. Cada fase puede fortalecer la protección o producir nuevas formas de daño.

La trayectoria institucional permite observar que la revictimización suele acumularse. Una pregunta culpabilizante en el primer contacto puede desincentivar la narración completa; una medida de protección tardía puede incrementar el riesgo; un peritaje retrasado puede debilitar la prueba; una notificación incomprensible puede producir indefensión; y un archivo sin análisis de contexto puede cerrar el caso sin verdad ni reparación. Estas fallas son especialmente graves porque pueden permanecer dispersas en documentos, áreas administrativas o registros parciales.

Tabla 1.

Trayectoria institucional de la denuncia en casos de violencia de género

Fase	Riesgo de revictimización	Pregunta de trazabilidad
Recepción denuncia	de Negativa, minimización, lenguaje culpabilizante o exigencia de pruebas previas.	¿Quién atendió, cuánto tardó y qué condiciones de escucha se registraron?
Evaluación riesgo	de Subestimación del peligro, falta de enfoque interseccional o ausencia de contención.	¿Se documentó riesgo inmediato, antecedentes, dependencia económica, amenazas o vulnerabilidades específicas?
Medidas protección	de Dictado tardío, falta de notificación, incumplimiento o ausencia de seguimiento.	¿Cuándo se dictaron, quién supervisó y cómo se verificó su ejecución?
Investigación prueba	y Pérdida de indicios, retraso pericial, líneas de investigación sin perspectiva de género.	¿Qué actos urgentes se realizaron y qué diligencias fueron omitidas o demoradas?
Comunicación procesal	Desinformación, lenguaje técnico inaccesible o ausencia de asesoría.	¿La víctima recibió información clara, periódica y comprensible?
Decisión institucional	Archivo, reclasificación o judicialización sin análisis de contexto.	¿La decisión explica la valoración probatoria y descarta estereotipos?

Fuente: elaboración propia.

Modelo de trazabilidad institucional

El segundo resultado es la formulación de un modelo de trazabilidad institucional compuesto por seis dimensiones. La primera dimensión, recepción de denuncia, evalúa si la institución garantiza acceso inicial sin obstáculos, con escucha digna, registro completo y ausencia de estereotipos. La segunda, protección inmediata, analiza si la autoridad identifica riesgos y dicta medidas oportunas, ejecutables y supervisadas. La tercera, investigación y prueba, observa la preservación de indicios, cadena de custodia, rigor pericial y construcción de líneas de investigación con perspectiva de género.

La cuarta dimensión, comunicación con la víctima, atiende un aspecto frecuentemente invisibilizado: el derecho a recibir información clara, periódica y comprensible. La quinta, decisión institucional, evalúa si el archivo, la abstención de investigar, la reclasificación, el ejercicio de la acción penal o la judicialización están motivados, libres de estereotipos y basados en análisis contextual. La sexta, aprendizaje organizacional, examina si la fiscalía usa la información de sus fallas para corregir prácticas, modificar protocolos, capacitar áreas específicas y activar mecanismos de supervisión.

Estas dimensiones permiten pasar de una lógica de control burocrático a una lógica de aprendizaje institucional. La trazabilidad no debe entenderse como mera acumulación documental ni como vigilancia punitiva aislada. Su finalidad es producir información útil para identificar patrones, atribuir responsabilidades institucionales, prevenir la repetición de daños y mejorar el diseño organizacional.

Tabla 2.

Matriz de trazabilidad institucional para debida diligencia compleja

Dimensión	Criterio cualitativo	Indicadores observables
Recepción de denuncia	Acceso inicial digno, oportuno, completo y libre de estereotipos.	Tiempo de espera; registro de negativa; identificación de persona funcionaria; lenguaje empleado; canalización inicial.
Protección inmediata	Evaluación de riesgo y adopción de medidas proporcionales y supervisadas.	Tiempo hasta evaluación de riesgo; tiempo hasta medidas; responsable de seguimiento; verificación de cumplimiento.
Investigación y prueba	Actuaciones urgentes, preservación de indicios y rigor técnico con perspectiva de género.	Primeras diligencias en 24, 48 y 72 horas; cadena de custodia; peritajes; líneas de investigación; omisiones justificadas.
Comunicación con la víctima	Información clara, periódica, accesible y comprensible.	Número de comunicaciones; lenguaje ciudadano; constancia de asesoría jurídica; ajustes por discapacidad o idioma.
Decisión institucional	Motivación suficiente, análisis de contexto y exclusión de estereotipos.	Resolución fundada; análisis de riesgo; valoración de contexto; revisión de archivo o reclasificación.
Aprendizaje organizacional	Uso de información institucional para corregir prácticas revictimizantes.	Auditorías; quejas; retroalimentación; capacitación focalizada; modificación de protocolos; indicadores públicos.

Fuente: elaboración propia con base en estándares interamericanos de debida diligencia y no revictimización.

Indicadores estratégicos y aprendizaje institucional

El tercer resultado consiste en proponer que la información generada por la trazabilidad sea utilizada para aprendizaje institucional. En muchos sistemas de procuración de justicia, los indicadores predominantes se concentran en productividad: número de carpetas iniciadas, asuntos archivados, audiencias realizadas o casos judicializados. Aunque estos datos son relevantes, resultan insuficientes para evaluar acceso material a la justicia, porque no muestran la calidad de la atención ni la experiencia institucional de las víctimas.

La debida diligencia compleja requiere indicadores de proceso, calidad y resultado. Los indicadores de proceso permiten saber si las actuaciones se realizaron oportunamente; los de

calidad permiten evaluar si fueron pertinentes, accesibles y libres de estereotipos; y los de resultado permiten observar si la intervención redujo riesgos, evitó revictimización y generó condiciones de verdad, justicia y reparación. La combinación de estos tres niveles evita que la fiscalía simule cumplimiento mediante actos formales sin eficacia material.

Tabla 3.

Indicadores para transformar la denuncia en aprendizaje institucional

Nivel de indicador	Función	Ejemplo aplicable
Proceso	Registrar tiempos, responsables y secuencia de actuaciones.	Horas entre denuncia y evaluación de riesgo; horas entre denuncia y peritaje médico; responsable de seguimiento.
Calidad	Valorar pertinencia, accesibilidad, trato digno y ausencia de estereotipos.	Revisión de lenguaje culpabilizante; análisis de contexto; uso de intérprete; presencia de acompañamiento psicosocial.
Resultado	Observar efectos materiales de la intervención estatal.	Cumplimiento de medidas; reducción de riesgo; avance de investigación; satisfacción informativa; reparación y no repetición.
Aprendizaje	Corregir patrones institucionales identificados.	Capacitación a áreas con mayor número de quejas; rediseño de flujos; auditorías públicas; alertas tempranas.

Fuente: elaboración propia.

Discusión

La propuesta de trazabilidad institucional permite ampliar la comprensión de la debida diligencia reforzada. Mientras esta exige actuar con perspectiva de género, prontitud y exhaustividad, la debida diligencia compleja pregunta por las condiciones organizacionales que permiten o impiden cumplir ese estándar. No basta con que una fiscalía cuente con protocolos escritos si sus flujos de trabajo, recursos, supervisión, capacitación e incentivos producen resultados revictimizantes. La trazabilidad ayuda a identificar la diferencia entre cumplimiento formal y cumplimiento material.

Desde la teoría de los sistemas adaptativos complejos, la revictimización puede entenderse como una propiedad emergente. Ninguna fase aislada explica completamente el daño institucional; este surge de la combinación entre primer contacto deficiente, medidas tardías, investigación fragmentada, peritajes insuficientes, falta de comunicación y decisiones sin contexto. Por ello, una intervención lineal basada solo en cursos de capacitación o emisión de nuevos protocolos difícilmente resolverá el problema si no modifica los circuitos de retroalimentación del sistema (García, 2006; Holland, 1995).

La trazabilidad institucional funciona como un mecanismo de memoria organizacional. Sin memoria, cada denuncia parece comenzar de cero y cada falla aparece como evento aislado. Con memoria, la institución puede observar repeticiones: áreas donde se niegan denuncias, turnos con mayores demoras, delitos con peritajes tardíos, perfiles de víctimas con menor acceso a protección o decisiones de archivo sustentadas en estereotipos. Esta información permite pasar de la responsabilidad individual fragmentada a la responsabilidad institucional estructurada.

El enfoque propuesto también dialoga con las epistemologías feministas. Si la experiencia situada de las víctimas se incorpora como dato evaluativo, la institución deja de considerar la revictimización como una percepción subjetiva sin relevancia jurídica y comienza a tratarla como evidencia de desempeño institucional. Esto no significa sustituir el análisis jurídico por la experiencia individual, sino reconocer que el acceso a la justicia debe medirse también desde la forma en que la institución escucha, informa, protege y evita nuevos daños (Haraway, 1988; Harding, 1991).

La matriz propuesta permite, además, atender el problema de los incentivos. Una fiscalía puede mostrar eficiencia estadística mediante el incremento de carpetas cerradas o audiencias celebradas, aunque las víctimas no reciban protección ni información adecuada. Por ello, los indicadores de productividad deben complementarse con indicadores cualitativos de no revictimización. Este cambio es coherente con la crítica de la burocracia de nivel de calle, pues las personas funcionarias responden a los incentivos y restricciones que el sistema les impone (Lipsky, 1980). Si la evaluación institucional premia únicamente el cierre, el sistema aprenderá a cerrar; si premia protección, trazabilidad y trato digno, podrá aprender a garantizar derechos.

Desde el derecho interamericano, la utilidad de la trazabilidad radica en hacer verificable la debida diligencia. En Campo Algodonero, la Corte Interamericana subrayó que la falta de investigación seria, inmediata y contextual reproduce impunidad y tolerancia estatal (Corte IDH, 2009). En Atenco, Fernández Ortega y Rosendo Cantú, el tribunal evidenció cómo la violencia sexual y la falta de investigación diligente pueden ser agravadas por prácticas institucionales que dañan nuevamente a las víctimas (Corte IDH, 2010a; Corte IDH, 2010b; Corte IDH, 2018). La trazabilidad convierte estos estándares en preguntas operativas: qué se hizo, cuándo, por quién, con qué calidad, con qué información y con qué efecto.

La propuesta también tiene implicaciones para la reparación y las garantías de no repetición. La reparación no puede reducirse a compensación individual si el patrón institucional permanece intacto. Una fiscalía que no registra sus omisiones no puede aprender de ellas; una fiscalía que no aprende reproduce el daño. Por eso, la trazabilidad debe conectarse con auditorías, mecanismos de queja, supervisión ciudadana, transparencia estadística, capacitación focalizada y rediseño de procesos. El aprendizaje institucional es una forma de garantía de no repetición.

Entre las limitaciones de la propuesta destaca que la matriz requiere adaptación contextual. No todas las fiscalías latinoamericanas tienen la misma estructura, recursos o sistemas de información. Algunas carecen de expedientes digitales robustos; otras presentan fragmentación entre áreas ministeriales, policiales y periciales; y otras enfrentan alta rotación de personal. Sin embargo, precisamente por ello, la trazabilidad puede funcionar como guía mínima: identificar responsables, registrar tiempos, documentar omisiones, explicar decisiones y retroalimentar fallas.

Otra limitación es el riesgo de burocratizar la trazabilidad. Si se convierte en un requisito formal más, puede generar simulación documental sin mejora real. Para evitarlo, la matriz debe aplicarse con evaluación cualitativa, revisión externa, participación de víctimas y perspectiva interseccional. La trazabilidad no debe producir expedientes más pesados, sino decisiones más claras, responsables y verificables.

En síntesis, el principal aporte del artículo consiste en unir tres planos que suelen analizarse por separado: estándares jurídicos, experiencia situada y aprendizaje organizacional. La debida diligencia compleja exige evaluar la calidad material de la actuación estatal; las epistemologías feministas permiten identificar daños invisibilizados; y la teoría de la complejidad muestra que las fiscalías requieren mecanismos de retroalimentación para corregir patrones emergentes. La trazabilidad institucional es el puente metodológico entre esos planos.

Conclusiones

La denuncia no debe entenderse únicamente como el inicio formal de una carpeta de investigación, sino como el primer punto de contacto entre la víctima y un sistema institucional que puede protegerla o revictimizarla. Cuando la denuncia se recibe con prejuicios, demoras,

exigencias indebidas o falta de información, la institución produce un daño adicional y debilita el acceso material a la justicia.

El artículo sostiene que la debida diligencia reforzada requiere ser complementada por una debida diligencia compleja. Esta no se limita a verificar si existieron actuaciones procesales, sino que evalúa su oportunidad, calidad, suficiencia, coordinación, pertinencia contextual y capacidad para prevenir nuevos daños. En contextos de violencia institucional de género, la pregunta central no es solo si el Estado actuó, sino cómo actuó y qué efectos produjo sobre la víctima.

La trazabilidad institucional permite convertir la trayectoria de la denuncia en información verificable. Registrar tiempos, responsables, decisiones, omisiones, medidas de protección, comunicación con la víctima, actos de investigación y mecanismos de seguimiento contribuye a identificar patrones de revictimización que, de otra forma, permanecen dispersos o invisibles. Sin trazabilidad, las fallas institucionales se presentan como incidentes aislados; con trazabilidad, pueden convertirse en evidencia para la corrección organizacional.

La matriz propuesta ofrece una herramienta inicial para fiscalías latinoamericanas, servicios periciales, comisiones de derechos humanos, defensorías y organizaciones civiles. Sus seis dimensiones permiten evaluar la recepción de denuncia, protección inmediata, investigación y prueba, comunicación con la víctima, decisión institucional y aprendizaje organizacional. Su finalidad no es incrementar cargas burocráticas, sino fortalecer la rendición de cuentas, la transparencia y las garantías de no repetición.

Finalmente, el aprendizaje institucional debe ser entendido como una obligación democrática. Una fiscalía que no aprende de sus fallas reproduce impunidad; una fiscalía que registra, evalúa y corrige sus prácticas puede transformar la denuncia en una ruta de protección, verdad y reparación. En ese sentido, la trazabilidad institucional constituye una condición metodológica para que la debida diligencia deje de ser una declaración normativa y se convierta en una práctica verificable de justicia.

Referencias bibliográficas

- Asamblea General de las Naciones Unidas. (1979). Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer.
- Bourdieu, P. (2000). La dominación masculina. Anagrama.
- Braun, V., & Clarke, V. (2022). Thematic analysis: A practical guide. SAGE.
- Butler, J. (1990). Gender trouble: Feminism and the subversion of identity. Routledge.
- Collins, P. H. (2000). Black feminist thought: Knowledge, consciousness, and the politics of empowerment (2nd ed.). Routledge.
- Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México. (2022). Recomendación General 01/2022 sobre las órdenes y medidas de protección como mecanismo de acceso a la justicia de las niñas, adolescentes y mujeres.
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos. (2020). Recomendación General 43/2020 sobre violación al acceso a la justicia e insuficiencia en la aplicación de políticas públicas en la prevención, atención, sanción y reparación integral del daño a personas víctimas directas e indirectas de feminicidios y otras violencias.
- Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer. (2015). Recomendación general núm. 33 sobre el acceso de las mujeres a la justicia.
- Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer. (2017). Recomendación general núm. 35 sobre la violencia por razón de género contra la mujer, por la que se actualiza la recomendación general núm. 19.
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. (1988). Caso Velásquez Rodríguez vs. Honduras. Fondo. Sentencia de 29 de julio de 1988.
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. (2009). Caso González y otras ("Campo Algodonero") vs. México. Excepción preliminar, fondo, reparaciones y costas. Sentencia de 16 de noviembre de 2009.

-
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. (2010a). Caso Fernández Ortega y otros vs. México. Excepción preliminar, fondo, reparaciones y costas. Sentencia de 30 de agosto de 2010.
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. (2010b). Caso Rosendo Cantú y otra vs. México. Excepción preliminar, fondo, reparaciones y costas. Sentencia de 31 de agosto de 2010.
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. (2018). Caso Mujeres víctimas de tortura sexual en Atenco vs. México. Excepción preliminar, fondo, reparaciones y costas. Sentencia de 28 de noviembre de 2018.
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. (2021). Caso Vicky Hernández y otras vs. Honduras. Fondo, reparaciones y costas. Sentencia de 26 de marzo de 2021.
- Crenshaw, K. (1989). Demarginalizing the intersection of race and sex: A black feminist critique of antidiscrimination doctrine, feminist theory and antiracist politics. *University of Chicago Legal Forum*, 1989(1), 139-167.
- Galtung, J. (1969). Violence, peace, and peace research. *Journal of Peace Research*, 6(3), 167-191. <https://doi.org/10.1177/002234336900600301>
- García, R. (2006). *Sistemas complejos: Conceptos, método y fundamentación epistemológica de la investigación interdisciplinaria*. Gedisa.
- Haraway, D. (1988). Situated knowledges: The science question in feminism and the privilege of partial perspective. *Feminist Studies*, 14(3), 575-599. <https://doi.org/10.2307/3178066>
- Harding, S. (1991). *Whose science? Whose knowledge? Thinking from women's lives*. Cornell University Press.
- Holland, J. H. (1995). *Hidden order: How adaptation builds complexity*. Addison-Wesley.
- Lara-Rosano, F., Gallardo, F., & Aceves, M. (2021). *Cibernética social y problemas complejos en la administración pública*. Universidad Nacional Autónoma de México.

Lipsky, M. (1980). Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services. Russell Sage Foundation.

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

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (1994). Informe sobre desarrollo humano 1994. Fondo de Cultura Económica.

Saldaña, J. (2016). The coding manual for qualitative researchers (3rd ed.). SAGE.

Suprema Corte de Justicia de la Nación. (2015). Amparo en revisión 554/2013. Caso Mariana Lima Buendía. Primera Sala.

Declaraciones finales

Conflicto de intereses: El autor declara que no existe conflicto de interés posible.

Financiamiento: No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

Agradecimiento: El presente trabajo se desarrolló en el marco de los estudios del Doctorado en Investigación Social Desde la Complejidad de la Universidad Nacional Rosario Castellanos para la obtención del grado.

Nota editorial: El artículo no es producto de una publicación anterior.