

**Proyecto “Acceso a la justicia para mujeres en situación de violencia:
Estudio comparativo de las Comisarías de la Mujer en América Latina”**

**Las Comisarías de la Mujer. ¿Un camino hacia la justicia?
Estudio de caso: Villa El Salvador, Perú.**

**Ivonne Macassi León. – Liz Meléndez López. - Claudia Rosas Simas de Souza.
Gina Yáñez de la Borda.**

Centro de la Mujer Peruana Flora Tristán – Movimiento Manuela Ramos.

Agosto 2010

Prepared for delivery at the 2010 congress of the Latin American Studies Association,
Toronto, October 6-9, 2010.

Estudio de la Comisaría de Mujeres de Villa El Salvador, Perú¹

*Ivonne Macassi León, Liz Meléndez León, Claudia Rosa Simas de Souza y
Gina Yañez de la Borda*

Introducción

Una de las principales políticas públicas para enfrentar la violencia contra las mujeres, especialmente aquella que es perpetrada en el hogar, ha constituido la creación de las Comisarías de Mujeres (CM). En los últimos 25 años, y luego de las constantes demandas realizadas principalmente por el movimiento de mujeres y feminista, los Estados reconocieron este problema como un asunto de interés público y como una violación a los derechos humanos. La creación de las Comisarías de Mujeres en Perú es la primera respuesta formal frente a la demanda de estos movimientos y establece una acción concreta que nace incluso antes de la elaboración y promulgación de las leyes nacionales destinadas a la protección y prevención frente a violencia contra la mujer. Sin embargo, se reconoce que aún subsisten una serie de dificultades y limitaciones que debilitan esta propuesta, afectando directamente el ejercicio pleno de los derechos de las mujeres en situación de violencia.

El presente capítulo es una síntesis de los principales hallazgos de la investigación cualitativa realizada sobre la Comisaría de Mujeres de Villa El Salvador. En el Perú se definió como ámbito geográfico de investigación el distrito de Villa El Salvador (VES). El territorio de VES tiene una extensión de 35,546 kilómetros cuadrados; actualmente se le considera uno de los distritos de mayor crecimiento poblacional del país, cuenta con 381,790 habitantes²; cifra que representa el 5% de la población total de la provincia de Lima. La totalidad de la población es urbana, el distrito presenta una relativa mayoría porcentual de mujeres 50,4% frente al 49,6% de hombres. La edad promedio general es de 27,4 años; por lo tanto se trata de una población principalmente joven.

Una de las principales demandas de la población femenina del distrito ha sido y es la atención de la violencia familiar y sexual. La Comisaría de Mujeres de VES fue creada el 30 de enero del 2002, como una unidad especializada de atención a las denuncias de violencia familiar. La instalación de esta dependencia fue el resultado de la demanda directa hacia el gobierno central de las organizaciones locales de mujeres y de la población en general, debido a los altos porcentajes de violencia familiar y de pareja que se registraban en el distrito. De acuerdo a la cifras reportadas por el Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social (MIMDES), VES es uno de los distritos con más altos índices de violencia contra la mujer en Lima Metropolitana. En efecto, el Centro de Emergencia

¹ Artículo sobre el Estudio Nacional Perú, en el marco del Proyecto de Investigación Regional “Acceso a la Justicia para Mujeres en Situación de Violencia. Estudio Comparativo de las Comisarías de Mujeres en América Latina: Brasil, Ecuador, Nicaragua y Perú”

² Datos y gráfico obtenidos del Sistema de Indicadores Demográficos, Sociales y Económicos del Instituto Nacional de Estadística (INEI), Censo Nacional 2007, en <www.inei.gob.pe>

Mujer (CEM)³ de VES, reporta que entre el año 2002 y hasta junio del 2009 se han atendido 8.488 casos de personas víctimas de violencia familiar y/o sexual, de las cuales más del 90% son mujeres. El 21,7% de mujeres maltratadas son niñas y adolescentes entre los 0 y 17 años de edad. Así mismo, el 74,5% de víctimas se encuentra entre los 18 y 54 años.

Actualmente en el distrito de VES existen instancias descentralizadas del Poder Judicial, agrupadas en lo que se denomina Módulo Básico de Justicia, estos espacios permiten que la población tenga mayor acceso a la justicia. Este Módulo Básico de Justicia cuenta con cuatro Juzgados de Paz Letrados, dos Juzgados Mixtos y una oficina del Ministerio de Justicia, encargada de brindar asistencia legal gratuita. De otro lado, el Ministerio Público también cuenta con instancias descentralizadas que operan en el distrito, dos Fiscalías Mixtas, una Fiscalía de Familia recientemente creada, y la División Médico Legal de VES del Instituto de Medicina Legal. Asimismo, desde el año 2002, se encuentra ubicado dentro de la CM de Villa El Salvador el Centro de Emergencia Mujer del MIMDES.

El proceso de investigación se llevó a cabo a través de la ejecución de tres componentes o momentos. El primero fue la elaboración del mapeo de los modelos de CM existentes. El segundo incluyó la realización de la investigación con mujeres en general, que se desarrolló a través de la aplicación de una encuesta poblacional sobre opiniones y percepciones a 325 mujeres de entre 19 y 50 años de edad residentes del distrito; la investigación con usuarias de la CM, mediante 36 entrevistas de salida a mujeres que salían de la comisaría y de 16 entrevistas a profundidad también realizadas a mujeres que habían utilizado este servicio, todas ellas residentes de VES y en un rango de edad entre los 19 y 50 años. El tercer componente o momento se desarrolló a través de la aplicación de entrevistas al personal de las CM, la policía y otros actores institucionales relacionados, logrando entrevistar a un total de 26 operadores de servicios, de los cuales 11 pertenecían a la Policía Nacional del Perú. Adicionalmente, se realizó una observación no participante en las instalaciones de la CM a lo largo de una semana, por un lapso de 21 horas aproximadamente.

Finalmente, el capítulo que a continuación se presenta es el resultado del análisis de los instrumentos aplicados en el segundo y tercer componentes de la investigación y está organizado según las cuatro hipótesis que guiaron el estudio regional.

1. Percepciones sobre el acceso a la justicia y el ejercicio del derecho a una vida libre de violencia

En las mujeres existen diversas concepciones sobre el acceso a la justicia, las cuales no siempre coinciden con las concepciones formales e institucionales y no siempre se refieren a la aplicación de una sanción; por lo menos en los términos contemplados por el sistema normativo nacional.

³ Centro de Emergencia Mujer (CEM), es un servicio público, especializado y gratuito del Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social (MIMDES), que presta apoyo social, psicológico y asesoría jurídica legal a las denunciantes y/o personas que buscan orientación en materia de violencia familiar y sexual.

Concepciones sobre violencia que circulan entre las mujeres

En sus imaginarios se encuentran operando dos concepciones en conflicto. La concepción de derechos⁴ y la concepción familista⁵. La primera permite que las mujeres identifiquen de forma espontánea derechos básicos; no obstante, la idea de conservar la “unidad familiar”, prevalece por encima del derecho a una vida libre de violencia. Las usuarias perciben que la violencia es un asunto muy negativo y es evidente que la razón principal de acudir a la CM es el deseo de detenerla. Las contradicciones surgen cuando las capacidades de las mujeres han sido afectadas por la vigencia de imaginarios que obstaculizan la identificación de las consecuencias del maltrato y los caminos para superarlo; a la vez que se evitan el cuestionamiento sobre lo justo en sus propias vidas.

Los elementos clásicos de justificación de la violencia que siguen vigentes en las subjetividades de las mujeres, obstaculizando la autopercepción del problema como un asunto social, reubicándolo en el plano de lo personal-privado, son: el alcohol, las drogas, una infancia problemática, la infidelidad masculina y las dificultades económicas. Estos mitos van de la mano con valores estereotipados sobre el rol de las mujeres como madres, cuidadoras de la familia y esposas. De tal forma, enfrentar la violencia mediante el sistema formal y/o separarse de la pareja la viven como una trasgresión culposa, que implica muchos riesgos.

En lo relacionado a las capacidades de las mujeres, se ha encontrado que éstas pueden verse disminuidas, deformadas y/o fortalecidas dependiendo de las condiciones de vida y la estructura socio histórica en la que se desenvuelvan. Entre los factores que determinan su capacidad de acción, encontramos: (a) la prevalencia y el grado de peligrosidad de la violencia, (b) la información asequible y/o disponible (c) la reflexión individual sobre los riesgos simbólicos y materiales para enfrentar el hecho, (d) empobrecimiento de las mujeres, y (e) la respuesta de los actores institucionales.

Debe destacarse que las mujeres no mantienen una actitud ni un pensamiento pasivo. La investigación ha señalado que las mujeres establecen una serie de estrategias para enfrentar la violencia e impedir que ésta afecte más sus vidas. Una de las principales acciones es la contra-agresión; a la vez que actúan guiadas por un razonamiento práctico que las ayuda a tener precauciones, ya sea para proteger su cuerpo de marcas que perjudiquen sus actividades cotidianas o para tomar evidencias del ataque con la idea de usarlas para probar los hechos. Por el lado de sus imaginarios, se ha detectado que existen nociones que les permiten ubicar la violencia en el plano relacional/cultural, reconociendo que persisten comportamientos machistas y desigualdades en las relaciones de pareja. Las mujeres logran identificar su problema en un contexto complejo, haciendo alusión a la permanencia de múltiples situaciones de vulnerabilidad a las que están expuestas y que disminuyen sus oportunidades de salida, como: su condición

⁴ Según la Encuesta Poblacional: “Percepciones y opiniones sobre la Comisaría de Mujeres de Villa El Salvador”; el 51,7% de entrevistadas reconoció el derecho a la igualdad como el más importante, mientras que el 43,7% afirma que la no violencia es un derecho legítimo. Así mismo, al preguntar sobre el “debe ser” en una mujer que ha sufrido maltrato, el 77,5% señala que la respuesta más adecuada es la denuncia; seguida de la separación conyugal en un 21,5%.

⁵ Concepción relacionada con valores que posicionan por encima de los derechos de las personas, la unión familiar. Esta concepción tiende a mantener a la mujer en roles inferiores de poder, naturalizar el rol social de cuidadora del hogar y en función a ello justificar y naturalizar su sumisión ante la violencia.

socioeconómica y su estatus social. Consideramos que se trata de un avance reflexivo en torno a la comprensión de la complejidad del problema, hecho que contribuye a evitar la estigmatización de las mujeres como víctimas, y evidencia que las personas en situación de violencia también tienen agencia social y personal, la cual debe ser fortalecida orientándola hacia un empoderamiento de sus derechos (conciencia de los mismos) y por ende al ejercicio de su ciudadanía.

De otro lado, se ha encontrado que cuando las usuarias deciden acceder al circuito formal de justicia, ya han atravesado por un periodo largo de prevalencia de la violencia; y, por lo general, la decisión es provocada por la conciencia de que las agresiones están afectando la integridad de sus afectos cercanos (por lo general de sus hijos/as). De este modo, la apropiación de su ciudadanía no siempre es hacia sí mismas, sino hacia los otros.

En las usuarias, la idea de “lo colectivo” no es constante. La demanda de justicia se plantea como un deseo y/o un requerimiento personal. Es decir, no existe un posicionamiento como una ciudadana que forma parte de una estructura socio/jurídica que debe protegerla, independientemente de su voluntad.

En líneas generales, el esquema subjetivo de las mujeres está afectado por una concepción mixta que finalmente resulta contradictoria, ya que convergen valores tradicionales que estereotipan y mantienen la subordinación de las mujeres; así como elementos de la llamada concepción de derechos que reivindica el derecho a una vida libre de violencia y se establecen algunas reflexiones sobre las causas que la originan.

Concepciones sobre la violencia en otros actores institucionales

La mayoría de operadoras/es de la CM, así como los actores de otras instancias institucionales rechazan la violencia y quisieran poder hacer algo más allá de lo que la estructura institucional permite. Con relación a sus concepciones, existen puntos de coincidencia con las mujeres, así como nudos de inflexión. En primer lugar, ubicamos que estos/as actores retoman los factores y mitos justificatorios ya mencionados, pero agregando recurrentes argumentos como “la baja autoestima” o “el comportamiento machista de las mujeres”; las mismas que forman parte de un discurso exculpatorio que termina favoreciendo a la estructura de poder que sostiene estas prácticas. La permanencia de estos imaginarios es sumamente peligrosa y no conlleva a mejorar la relación entre las autoridades y las usuarias, ya que persisten elementos de discriminación que obstaculizan un tratamiento justo para las sobrevivientes de violencia.

De igual forma, se encuentra dificultad para situar la violencia como un asunto colectivo, lo cual conduce a que se interpreten los derechos como algo meritorio y no inherente a la condición humana. Siguiendo esta línea, el problema de la violencia así como la demanda de justicia, no es una demanda de una sujeta social, sino un pedido particular, lo cual debilita la representación simbólica de las mujeres como ciudadanas. En este sentido, cuando las usuarias retroceden o no toman el proceso con la determinación que las autoridades esperan, son sancionadas mediante la estigmatización por parte de las/os operadoras/os.

El punto de inflexión con las percepciones de las mujeres sería principalmente este nudo, pues mientras las mujeres reconocen que la violencia es algo nocivo en sus vidas y que tienen derecho a una vida en armonía independientemente de su práctica real; los actores del sistema judicial y algunas/os operadoras/es de la CM, sobre todo, se focalizan en las prácticas de las mujeres y no comprenden por qué a pesar de la peligrosidad de la violencia, las usuarias no entran en el circuito de atención de forma lineal y sin interrupciones.

Todo ello responde a que su esquema de percepción también está influenciado por varias concepciones, algunas contradictorias entre sí. Encontramos que así como se evidencian claros sesgos provenientes de la concepción familista; cuando las autoridades rechazan la violencia articulan un discurso de derechos, pero que se ve limitado por la primera concepción y por las barreras propias que impone el horizonte normativo en el cual deben encuadrar su accionar. Incluso, debemos destacar que existen operadores/as que logran identificar algunas nociones relacionadas con las desigualdades de poder y articular un discurso –aunque no totalmente claro– que se aproxima muy tímidamente a las concepciones feministas sobre el problema. Asumir estas concepciones puede ser de mucha utilidad para gestionar la violencia contra la mujer en un marco más amplio de justicia de género. Sin embargo, la permanencia de las concepciones familistas y las rígidas normativas cortan fuertemente este proceso.

No obstante, reconocemos que la mayoría de operadores/as de la CM se esfuerza por tratar de entender la problemática, de manera que no podemos afirmar que se mantienen indiferentes a ella. Por el contrario, muchos/as se sienten indignados/as ante los graves cuadros de agresión con los que se enfrentan cotidianamente y con la injusticia que subsiste en el sistema de atención, aunque muchas veces esto no sea evidente en sus prácticas. Ello se debe a que, así como reconocen algunos elementos importantes de la violencia como el poder y el aspecto cultural relacional, su esquema de percepción de la realidad está influenciado por una fuerte concepción familista y limitado por las concepciones normativas de su función; lo que sin duda debilita sus reflexiones en torno a la concepción de derechos. Además su perspectiva se ve limitada, aún más, por la formación profesional e institucional que reciben, la cual ellos mismos reconocen como jerárquica/patriarcal y como determinante en comportamiento.

El que se haya identificado una concepción mixta en los imaginarios subjetivos de los/as actores es importante y constituye un reto para las políticas públicas, ya que nos abre dos caminos de conocimiento. El primero es reconocer que las luchas persistentes del movimiento de mujeres por visibilizar la violencia ha dejado una huella que no puede ser borrada, y que hoy se evidencia no sólo en leyes, sino también en ideas de derechos instaladas, que deben ser fortalecidas y reorientadas para que sean interiorizadas con mayor fuerza en la interacción social. El segundo camino nos enfrenta a las debilidades imperantes y preocupantes. Es decir, aunque se reconocen avances, la permanencia de patrones de discriminación renueva los mandatos de género que obstaculizan la erradicación del patriarcado y favorecen su permanencia como un vigilante silencioso que dificulta la ciudadanía de las mujeres.

Concepciones sobre justicia y ciudadanía

Lo que es justo o no, también es organizado por una lógica de poder en donde el género es un eje de sentido. La ciudadanía de las mujeres se dinamiza en una constante contradicción; ya que existe un conjunto de leyes y políticas orientadas al logro de la igualdad; no obstante el Estado se presenta ambiguo y desarticulado para abordar la especificidad de la violencia de género, y no puede otorgar claridad ni sintonizar con los ideales de justicia de la población afectada por este problema.

Con respecto a la conformidad con la atención recibida en la CM, encontramos respuestas claramente divididas. El 40% de usuarias no estuvo conforme con la atención recibida; por lo que el 23% de mujeres tiene la sensación que “no han hecho nada”, pues su paso por la comisaría no ha tenido repercusiones positivas en sus vidas; por lo cual la sensación de impunidad queda instalada. Pero no todas las experiencias son negativas, pues según lo hallado, el 23% afirma que recibió una “buena atención”, el 11% no se siente ni conforme ni desconforme con la atención recibida, mientras que el 9% de entrevistadas afirma que fue atendida adecuadamente, pero que ello no ha significado que la violencia se detenga. Otro 6% señala que su demanda ya ha pasado al Ministerio Público, lo cual significa que el proceso se ha iniciado y sigue su curso. Por lo tanto, para un alto porcentaje de usuarias, aunque su visita no haya tenido el impacto que esperaban, finalmente han encontrado algún punto de apoyo en la institucionalidad.

Las nociones de justicia de las usuarias se ubican en el plano ético, es decir, las mujeres que acuden a la CM esperan una atención efectiva ante algo que consideran moralmente injusto. Pero esta efectividad no se centra –necesariamente– en la concreción de una denuncia y el consecuente establecimiento de un proceso judicial, pues lo que desean es que la violencia se detenga, o que mínimamente sean reconocidas como sujetos de derechos. En este sentido, la sola existencia de una CM es vista como una reivindicación. Lo que sí es un hecho es que las mujeres esperan que se establezca alguna acción concreta de forma que el agresor puede reconocer que sus prácticas violentas son objeto de sanción legal y moral.

El 96,9% de encuestadas quisiera que el hombre que pega a su esposa sea castigado por la Ley; pero sus deseos de castigo no se corresponden con la realidad legal. El 27,6%, que tiende a relativizar la violencia comienza a relativizar la sanción, ya que afirman que la intensidad del castigo tendría que tener correlación con el daño causado. Desde esa concepción, lo que sancionan las mujeres no es la violencia como acto dramático de poder, sino el daño visible infringido.

Efectivamente encontramos que muchas veces las mujeres sólo pretenden que el agresor sea amedrentado por la autoridad, viendo en estas medidas una forma simbólica para que sus parejas las reconozcan como sujetos de protección y de derechos. También buscan que sus parejas sean encarceladas y/o detenidas, pero de forma temporal, para que sientan que lo que están haciendo es incorrecto, pues las mujeres se crean la fantasía de que de esa manera ellos pueden cambiar. Quienes ya han decidido a romper con la relación de convivencia esperan que el agresor sea retirado del hogar como una forma simbólica de

desterrarlo de su espacio de poder. Finalmente, algunas mujeres indican que el proceso judicial debe orientarse y concluir en que sus agresores cumplan efectivamente con la pensión de alimentos; ello es asumido como una sanción que las reivindica como personas con derechos y con capacidad de reclamar el derecho de sus hijos/as.

La afirmación de que “la justicia que llega tarde no es justicia”, se puede aplicar a lo que ocurre en la CM; pues se ha detectado que la dinámica que se ha instalado, incumple el principio de accesibilidad sencilla, rápida e imparcial a los recursos de la justicia formal. La narrativa de las usuarias refleja claramente los obstáculos no sólo culturales sino también institucionales que tienen que atravesar para acceder a la justicia. Las mujeres llegan a percibir que la justicia no existe, que no existe para ellas, no sólo por la distancia entre sus expectativas con relación a las sanciones y la realidad concreta; sino, principalmente, porque no divisan esperanzas de poder lograr algún tipo de escarmiento para el agresor, ni siquiera vía el plano formal/legal.

El tiempo que demoran los trámites burocráticos, la falta de condiciones adecuadas para poder enfrentarlos, la revictimización por la que deben pasar, la falta de credibilidad en sus discursos conduce a que las mujeres desestimen a las autoridades como vehículos de justicia. Sin embargo, existen usuarias que, a pesar de las frustraciones, siguen viendo como una posibilidad de justicia el poder acudir a un espacio institucional. Así, la CM es representada como uno de los pocos mecanismos específicos para dar respuesta a las agresiones.

La justicia para las mujeres opera como un principio de reivindicación, sentir que no acceden a ella afecta su empoderamiento, debilitándose la conciencia de “derecho a tener derechos”, con lo cual se obstaculiza el proceso de “modificación de su subjetividad ciudadana”.

Las autoridades y la justicia

De otro lado, las autoridades de las distintas instituciones, incluyendo la CM, perciben obstáculos relacionados con la falta de gestión de recursos y la ausencia de una sanción efectiva dictaminada por ley, factores que limitan su intervención. Los propios actores se sienten presas del sistema y de su inoperatividad.

Un eje que desvincula a la institucionalidad actual para acceder a la justicia de la posibilidad real de detener la violencia es la persistencia de impunidad o la falta de sanción que genera la lógica del sistema, lo cual va a reenviar un mensaje de permisividad a los agresores, reafirmando constantemente su poder, no sólo sobre las mujeres sino incluso sobre las autoridades.

Para estos actores, lo justo es que las usuarias se preocupen por que en su caso “se haga justicia”, para lo cual deben acudir al sistema formal de denuncia. Aunque reconocen que, en muchos casos, la ineficacia de los procesos les impide a las usuarias acceder a recursos efectivos, perciben que aún así ellas deberían continuar con el proceso. Es decir, el personal de los servicios estudiados acepta que las mujeres tienen derecho a una vida libre de violencia; pero enfatizan que dicha situación debe ser lograda, gestionada y preservada por ellas mismas.

De otro lado, los/as actores señalan que la relación entre el acceso a la justicia y la violencia contra la mujer es muy compleja, por lo que esto no puede verse solo en el plano de la actuación de la CM; ya que ésta no es una instancia resolutoria, sólo un medio institucional con funciones específicas, un vehículo de entrada que no puede cargarse con la responsabilidad de hacer justicia en estos casos.

Por lo tanto, la visión de estos actores es más institucional, ya que sacan el tema de la justicia del plano de la moralidad y lo ubican en el plano legal-estructural. Desde esta percepción no puede instalarse adecuadamente una visión de justicia de género, pues se corta la reflexión sobre las dificultades que tienen las mujeres; se limita la comprensión sobre lo que significa la justicia para ellas; como tampoco opera el criterio de rendición de cuentas institucional e individual, eje clave de la justicia de género. En este sentido, de forma coherente con dicha concepción, cuando se brinda atención en violencia no se conecta el problema con la realidad ni se toman en cuenta las fuerzas sociales que lo generan. En consecuencia, el enfoque de derechos no está instalado totalmente en la lógica de los actores institucionales y, mucho menos, en la estructura que organiza su función; aunque ésta existe y debe ser fortalecida.

Desde lo identificado en este primer epígrafe, la CM, bajo las actuales concepciones y normas de poder, aunque no es un vehículo real ni definitivo para detener la violencia, puede estar contribuyendo a ello a pasos lentos, de manera que necesita un impulso transformativo. Las razones de la inoperatividad las encontramos en la falta de un horizonte fuerte y homogéneo que influya positivamente el esquema subjetivo y las acciones de las personas, así como en las limitaciones normativas que encasillan su accionar.

La ciudadanía de las mujeres aparece construida según los ejes de poder del género; que son los mismos que recaen en las concepciones familistas y normativas rígidas que obstruyen el espacio de reflexión y, por ende, la transformación de las subjetividades tanto de las usuarias como de las autoridades. Para superarlo, es necesario analizar los elementos de dominación que han sido representados en estas líneas y transformarlos mediante el fortalecimiento de las pocas nociones que emergen de las concepciones de derecho y feministas. Así mismo, el que en el horizonte subjetivo haya una dinámica mixta es una fortaleza que debe ser aprovechada, con la finalidad de generar un espacio social habitable para las sobrevivientes de violencia, en donde la demanda de justicia no sea un derecho ajeno sino un derecho inherente a la persona. Ello significa lograr un espacio donde las desigualdades de género no aparezcan como una creación individual, sino como una construcción social que impugna la noción de autoría⁶ que merece ser erradicada, para dar paso a una comunidad en donde la experiencia ciudadana esté basada en el reconocimiento mutuo sin que medien privilegios de estatus diferencial de lo humano.

⁶ “El género propio no *hace* en soledad. Siempre se está *haciendo* con o para otro, aunque el otro sea sólo imaginario. Lo que se llama mi *propio* género quizá aparece en ocasiones como algo que uno mismo crea o que efectivamente, le pertenece. Pero los términos que configuran el propio género se hallan, desde el inicio, fuera de uno mismo, más allá de uno mismo, en una socialidad que no tiene un solo autor (y que impugna radicalmente la noción de autoría)” (Butler, 2004: 13-14)

2. Los caminos que transitan las mujeres para enfrentar la violencia

Los caminos que transitan las mujeres frente a la violencia son disímiles, muchos de ellos están ligados a las oportunidades y opciones que tienen disponibles. Sin embargo, es la conciencia que de ellas mismas tienen como ciudadanas y sujetas de derechos, la que determina cuáles son las alternativas utilizadas para salir de la violencia y/o acceder a la justicia, entre ellas, las redes sociales de apoyo, la Comisaría de Mujeres y otros espacios institucionales.

Los diversos caminos tomados por las mujeres

Para muchas mujeres es frecuente iniciar su recorrido buscando apoyo a nivel personal, es decir, recurriendo a sus redes sociales más cercanas, para luego acudir a una institución en búsqueda de orientación y/o protección. Por lo general las mujeres visitan una institución del Estado, en particular la CM, a donde fueron motivadas por los consejos y sugerencias de familiares, de vecinas y/o de mujeres de organizaciones de base.

Solicitud de apoyo a nivel personal y organizacional: La gran mayoría de las mujeres encuestadas señaló que, ante una eventual agresión, se inclinarían por acudir a su familia en busca de apoyo, siendo la madre la persona a la que más acudirían. Sin embargo, la búsqueda de apoyo en la familia no siempre tiene éxito, por el contrario, algunas mujeres manifestaron haber sido recriminadas por sus familiares quienes lejos de solidarizarse con su situación de violencia, terminaron por culpabilizarlas de los hechos o plantearon dudas ante su versión.

Otro paso fundamental en el recorrido de las mujeres entrevistadas lo constituyó la visita a una organización de mujeres, particularmente para algunas de ellas, la visita a las orientadoras legales de Villa El Salvador y/o la Federación de Mujeres de Villa El Salvador (FEPOMUVES). En estos espacios las mujeres son orientadas sobre sus derechos y el proceso que tienen que seguir. Por otro lado es importante destacar que, además de la información brindada por las orientadoras, las mujeres también se sienten apoyadas por profesionales, quienes al escucharlas de forma empática y preocuparse por sus problemas, les hacen sentir que no están solas y que pueden contar con su apoyo durante el proceso.

Solicitud de ayuda en las instituciones del Estado En algunos casos, vemos que las mujeres han recorrido caminos previos a la denuncia en las CM, sin embargo, la mayor parte de las veces es a partir de la visita o de la denuncia en la CM que las mujeres toman conocimiento de otros servicios y posibilidades para acceder a la justicia.

Varias de las mujeres entrevistadas, particularmente aquellas que tienen más de 40 años, manifestaron tener experiencias previas de denuncia en las comisarías comunes o comisarías de varones, como ellas les llaman. Todas, con excepción de una, hicieron alusión a estas experiencias como muy negativas, refiriendo haber sido cuestionadas y no escuchadas, señalando además que no les habían prestado la importancia debida, una incluso manifestó que tuvo que pagar al policía para que le recibiera su denuncia.

En el caso particular de la CM de VES, al estar ubicado el CEM dentro del mismo local, facilita que las mujeres que han denunciado puedan tener acceso a más información acerca de los servicios ofrecidos en esta institución e incorporarlos dentro de su recorrido. Muchas de las mujeres han manifestado haber acudido a la psicóloga del CEM, sea porque fueron derivadas por la Sub oficial de la PNP que las atendió o porque al esperar ser atendidas en las oficinas de investigación tomaron conocimiento de los servicios ofrecidos. Sin embargo, y como exploraremos más adelante, la continuidad del uso de estos servicios va a depender de varios factores, entre ellos la calidad de atención, el tiempo disponible y sus posibilidades económicas.

Condiciones que llevan a las mujeres en situación de violencia a denunciar en la CM

La situación de la violencia misma: El hecho de violencia o la circunstancia detonante que motivó a las mujeres a buscar ayuda varía de acuerdo a cómo cada una de ellas valora la gravedad e implicancia de las agresiones ejercidas en su contra. La circunstancia desencadenante que llevó a las mujeres a realizar la primera denuncia o acercamiento a la CM estuvo directamente relacionada con la intensidad, peligrosidad y reiteratividad de la violencia física que sus parejas o ex parejas ejercían contra ellas, especialmente cuando la misma era precedida por hechos de violencia sexual.

Varias de las técnicas policiales encargadas de recepcionar las denuncias y realizar las investigaciones han identificado que las mujeres no van a la CM inmediatamente después de ocurridos los hechos, sino que lo hacen después de algunos días con el fin de denunciar agresiones que han sucedido en reiteradas oportunidades.

La violencia sexual también implicó, para algunas mujeres, la circunstancia extrema para que tomaran la decisión de acudir a la CM. En todos los casos se trataba de mujeres que ya estaban separadas de sus parejas. Esta situación es percibida por ellas como inaceptable, pues en la medida que ya no son más sus parejas formales –además, en algunos casos porque sus parejas ya no estaban de manera permanente en la casa– no se justifica este tipo de agresiones..

El contexto personal y familiar: Se ha encontrado que el apoyo de personas cercanas a su entorno y, en algunos casos, el recibido de las organizaciones sociales, constituyen elementos importantes que animaron a las mujeres a poner una denuncia. Seguir un consejo de parte de estas mujeres, quienes al animarlas y orientarlas sobre el proceso de la denuncia, las fueron fortaleciendo en sus decisiones, tal vez les devuelva la confianza y seguridad que muchas de ellas habrían perdido producto de los años de maltrato e impunidad.

La situación económica: Si bien la mayoría de las mujeres entrevistadas no mencionaron que fueran los problemas económicos, como el incumplimiento de las obligaciones alimentarias, los que motivaron su visita a la CM; muchas de ellas han señalado que a propósito de sus denuncias y su recorrido en búsqueda de librarse de la violencia, pudieron informarse más respecto de sus derechos e iniciaron procesos de alimentos para exigir que sus parejas cumplieran con su obligación. Se aprecia que el acceso a

información especializada contribuye a fortalecerlas y empoderarlas, a conocer sus posibilidades de acción frente a una situación de vulneración de sus derechos, aunque la existencia y calidad de los servicios que tienen disponibles sea escasa y muchas veces deficiente.

Lo que les motiva a decidir el camino: En el caso particular de las CM, esta preferencia está relacionada con muchos factores tales como su accesibilidad, el conocimiento que tienen de su existencia y la percepción positiva que goza este espacio como espacio proveedor de servicios dirigidos especialmente a las mujeres. Para algunas mujeres entrevistadas, la decisión de acudir a la CM estuvo ligada con el conocimiento de que allí la atención es brindada por mujeres.

Las expectativas de las mujeres al acudir a las CM y a otras instancias

A pesar de haber tomado la decisión de acudir a la CM, muchas mujeres aún se encuentran en una situación de incertidumbre porque no saben exactamente qué es lo que puede suceder con sus agresores, con su relación o con su familia; inclusive, tienen temor que la denuncia pueda perjudicar a sus parejas y que los mismos puedan luego ejercer más violencia contra ellas como represalia. Por otro lado, también existe un sentimiento de culpabilidad por haberles denunciado, ya que para estas mujeres salir del ámbito privado y exponer su situación de violencia significa atentar y resquebrajar la unidad familiar.

Llamados de atención, reprimendas y sanciones: Entre las principales expectativas enunciadas por las mujeres cuando recién deciden acudir a las CM, como parte de su camino para acceder a la justicia, se identifica que lo que quieren es que la PNP escarmiente a los agresores, ya sea mediante un llamado de atención o castigándolos con un encierro. Desde la perspectiva de las mujeres y su concepción acerca del acceso a la justicia, la policía es percibida como la autoridad, la cual tiene la facultad y el poder de hacer que sus parejas se inhiban de agredirlas nuevamente, es decir, de lograr que sus parejas cesen la violencia, aunque esto no necesariamente supone o implique que las mujeres desean una sanción jurídica para sus agresores o el término de la relación.

De otro lado, en la percepción de las y los operadores de la CM, las expectativas de las mujeres se materializan en peticiones y exigencias, que van desde la persuasión para que sus parejas ya no las vuelva a agredir, hasta la sanción como un mecanismo para amedrentarlos.

Otras respuestas relacionadas: Apoyo emocional y orientación. Por otra parte, las expectativas señaladas por las mujeres también están orientadas a la forma en la cual ellas esperan ser tratadas, particularmente este requerimiento se materializa en el deseo de sentirse apoyadas en el nivel emocional, de recibir consejos y orientaciones que las hagan sentirse seguras y reafirmadas en que son sujetas de derechos y, como tales, tienen toda la potestad de acceder a la justicia en búsqueda de una solución a su problema de violencia.

Concepciones de acceso a la justicia en los caminos tomados por las mujeres

Se ha podido evidenciar que las mujeres también hacen uso paralelo y/o alterno de los pocos servicios de atención y orientación que existen en el distrito, como son los servicios legales y/o psicológicos ofrecidos por el Centro de Emergencia Mujer del Ministerio de la Mujer o del Consultorio Jurídico Gratuito del Ministerio de Justicia. No obstante, se pudo observar caminos alternos en su búsqueda por librarse de la violencia.

La autodefensa: ¿Una forma de hacer justicia ellas mismas? Para muchas mujeres la denuncia en la CM y el proceso legal que le sigue no implica necesariamente un acceso garantizado a la justicia, es decir, aquella que implica el cese de la violencia y/o una sanción para el agresor. Esta situación, así como las continuas agresiones y la imposibilidad de solucionar el conflicto por la vía formal, genera que las mujeres opten por defenderse ellas mismas de las agresiones.

Ante la ineficacia y ausencia del Estado para proteger a las mujeres maltratadas, la autodefensa forma parte de las estrategias utilizadas para librarse de la violencia, tal como se señalará en el capítulo primero, implicando en algunos casos, un punto a partir del cual éstas cuestionan el poder que sobre ellas ejercen sus parejas, desafiando así sus opresiones y maltratos, y permitiéndoles reflexionar y cuestionar las estructuras tradicionales de poder existentes dentro de la familia.

Dónde terminan sus caminos con respecto al proceso de acceso a la justicia y la eliminación de la violencia. Un paso importante, y que forma parte del camino que recorren, es alejarse de la casa conyugal. Vemos situaciones especiales de mujeres en los que ellas mismas reconocen que la decisión de separarse definitivamente forma parte del camino para terminar con la violencia. Por lo general, esa decisión surge si es que media un proceso largo de fortalecimiento y cambio en las concepciones familistas, en el que adquieren poder y se valoran como sujetas autónomas de derechos capaces de tener una vida independiente por elección propia. Asimismo, la independencia económica y el sentirse apoyada por una red social también constituye un factor determinante para el cambio.

Factores que facilitan u obstaculizan los caminos de las mujeres en situación de violencia

De acuerdo con las mujeres entrevistadas, los factores que influyen en sus caminos para detener las agresiones son diversos, muchos implican obstáculos y otros, más bien, facilitan sus recorridos para acceder a la justicia.

Socio-económicos y otros aspectos estructurales. Uno de los factores recurrentes, señalados por las mujeres, que impide y dificulta los caminos que recorren es el económico. Si bien las denuncias y los trámites del proceso de violencia familiar son gratuitos, el sólo hecho de tener que movilizarse y desplazarse de un lado a otro implica para ellas un gasto difícil de asumir, de manera que deviene en una limitante para acceder a la justicia. Otro factor que obstaculiza el recorrido en búsqueda de justicia es el tiempo excesivo que tienen que dedicar las mujeres para la realización de los trámites.

Institucionales y personales. También se han identificado dificultades en torno a las prácticas de atención, particularmente en el caso de la CM, tal como refirió una de las mujeres entrevistadas quien señaló que la primera vez que acudió a la CM no la quisieron atender porque, según le indicaron, ella vivía en una jurisdicción distinta y no le correspondía ir allí, a pesar que vivía en el mismo distrito de VES. Esta dificultad también fue comprobada en el proceso de observación, en el que se pudo evidenciar que con el mismo argumento no se recibió a una mujer que venía de otro distrito a querer poner una denuncia por maltrato. Asimismo, una de las usuarias también indicó que la primera vez que acudió a la CM no le recibieron su denuncia por no traer con ella su documento de identidad (DNI).

Por otra parte, la poca y deficiente información disponible acerca de los servicios públicos y privados que existen para las mujeres en situación de maltrato, también constituye un factor importante para que éstas no puedan acceder a los mismos dentro de la ruta que recorren en busca de justicia.

En relación con los factores que influyen de manera positiva en los caminos que recorren las mujeres podemos identificar a la calidad de la atención brindada, particularmente cuando esta atención tiene que ver con la transmisión de información. Constituye un factor muy importante, el buen trato a las usuarias por parte de las/os operadoras/es o prestadoras/es de los servicios. Así como un trato inadecuado puede desalentarlas, brindar una información precisa puede significar que las mujeres regresen y utilicen estos servicios como herramientas para superar su situación de violencia, sobre todo cuando la persona quien las atiende muestra empatía y les transmite seguridad.

Se puede concluir que a pesar de los diversos factores que obstaculizan el recorrido de las mujeres en busca de justicia, así como de las expectativas muchas veces insatisfechas y de las concepciones contradictorias sobre lo que entienden por justicia; para muchas mujeres, la suma de todas las acciones realizadas y de los distintos caminos recorridos, implican un proceso de fortalecimiento de capacidades y empoderamiento, en el que van adquiriendo mayores conocimientos e información sobre sus derechos y las posibilidades de exigir su cumplimiento, a la vez que van sintiéndose más seguras y tomando mayor conciencia de su condición de sujetas de derechos y ciudadanas.

3. Respuestas de la CM y de algunos actores

La eficacia y pertinencia de las respuestas de la CM, así como las respuestas de algunos actores involucrados en la ruta por acceder a la justicia, genera un impacto frente a las expectativas de las mujeres respecto del cese de la violencia en sus vidas. A continuación se identificará cómo y en qué medida estas respuestas y las concepciones implícitas en ellas, han contribuido o no al acceso efectivo a la justicia.

Incidencia de las concepciones en las respuestas de los diferentes actores

La calidad de atención: Las opiniones vertidas durante las entrevistas a profundidad respecto de la calidad de atención brindada por el personal de la CM, han sido mixtas; la

gran mayoría de mujeres entrevistadas coincidieron en que recibieron un trato indiferente a su situación, lo que se opone a la fuerte expectativa que tenían estas mujeres por sentir apoyo de quién las atendía, sentir que las comprendían y que el problema de violencia les importaba. Es probable que esta indiferencia también haya sido vivida como un abandono ante las ansias de las mujeres de una respuesta humanizada.

Sin embargo, también se han recogido testimonios de atenciones que al ser cálidas y empáticas, incluso han evocado sentimientos de familiaridad con las efectivos policiales. De otro lado, estos testimonios pueden evidenciar también que las efectivos policiales asumen roles paternalistas y/o tutelares al momento de atender a las usuarias, en algunos casos como una estrategia para calmarlas, en otros como producto de la concepción infantilizada que tienen de ellas.

Respecto de si existe diferencia en la atención brindada por una mujer o por un varón, también hubo respuestas mixtas, sin embargo la mayoría de las mujeres coincidió en afirmar que prefieren ser atendidas por policías mujeres que por policías varones. Entre las diversas razones expresadas, figura el hecho de sentirse en confianza ya que las mujeres sienten que las operadoras de la CM entienden más lo que ellas están pasando o sintiendo.

Con relación al tiempo de espera, de acuerdo a lo recogido durante el proceso de observación, se pudo evidenciar que el tiempo que tienen que esperar las mujeres es bastante relativo, éste depende de la cantidad de usuarias que se estén atendiendo y del personal con el que se cuente en el momento. Las usuarias son atendidas, pero muchas veces se les pide que retornen más tarde u otro día, a veces por falta de tiempo (las sub oficiales están ocupadas), otras porque la persona encargada de ver su caso no trabaja ese día y le toca el turno al día siguiente. Sin embargo, es común también escuchar que las mujeres se retiran porque se demoran en hacerlas pasar. Este malestar también es notorio en el caso de las usuarias del CEM, pues muchas mujeres iban a preguntar por su caso a la abogada y no la encontraban.

Respecto de la privacidad en la atención, con base en la observación se ha comprobado que existen serios problemas de confidencialidad y privacidad para las usuarias, quienes tienen que contar sus problemas en un ambiente poco adecuado. Este problema puede observarse fácilmente en la sala de espera y en la oficina de investigaciones, en donde las manifestaciones y las denuncias se hacen de forma simultánea (varios casos al mismo tiempo), por lo tanto lo más común es que los relatos no sean privados.

La accesibilidad y cobertura de los servicios: Con relación a la accesibilidad y cobertura de los servicios se ha identificado, desde las propias usuarias y operadores de las CM, una serie limitaciones que restringen el accionar de las mujeres en búsqueda de justicia y el ejercicio pleno de su ciudadanía. Estas restricciones están directamente relacionadas con las percepciones y concepciones que tienen las policías respecto de lo que es la violencia y sus implicaciones. Estas limitaciones básicamente responden a la posibilidad y oportunidad de interponer la denuncia en las CM.

Muchas de las mujeres entrevistadas han señalado que no era la primera vez que acudían a la CM, que en la primera oportunidad que fueron no lograron sentar sus denuncias, en algunos casos porque las cuestionaron y en otros porque con actitudes tutelares, represivas y cuestionadoras las inhibieron de seguir adelante con el trámite.

De cara a lo manifestado por las mujeres, el personal de la CM ha señalado que en diversas ocasiones éstas van a poner sus denuncias, pero luego desisten o ya no continúan el proceso. De ahí que al registrar una denuncia quieren asegurarse que la mujer va a continuar con el trámite, pues consideran que al desistir de una denuncia o dejar a la mitad el proceso de investigación, se incurre en un gasto de recursos económicos, humanos y de tiempo, tanto del personal de la CM como de la Fiscalía de Familia. Vemos como ello se relaciona con las concepciones normativas rígidas que impregnan fuertemente sus percepciones sobre lo justo en relación al tratamiento de la violencia familiar. Así mismo, estas actitudes pueden encubrir y/o reproducir prácticas discriminatorias y estereotipadas sobre el fenómeno de la violencia conyugal, que pretenden responsabilizar a las mujeres de su accionar.

Por otro lado, también se han evidenciado otras limitaciones respecto de la accesibilidad y oportunidad para poner las denuncias o comunicarse con el personal de la CM. Por ejemplo, algunas mujeres no fueron atendidas debido a que los horarios en los que han acudido no coinciden con los de la operadora encargada de su investigación.

La información transmitida a las mujeres en situación de violencia: El contenido de la información transmitida hacia las mujeres que acuden a la CM o a otros servicios es variado y mixto. En algunos casos revela concepciones familistas muy tradicionales, que cuestionan a las mujeres y justifican cualquier acción violenta que sus parejas hubieran ejercido contra ellas. Este tipo de cuestionamientos y discursos generan en las mujeres una sensación de indefensión sumamente arraigada, pues ubican en ellas la cuota de responsabilidad por el hecho violento o la situación de violencia. En otros casos, reflejan concepciones tradicionales respecto del ámbito de solución del problema, confiriendo a la violencia el estatus de un asunto privado que debe ser resuelto en casa por la pareja. De esta manera, las mujeres no solo se ubican en una situación de indefensión sino que, además, son ubicadas como ciudadanas de segunda o tercera categoría imposibilitando su derecho a acceder a la justicia.

Sin embargo, también encontramos discursos reivindicativos sobre sus derechos, su condición de mujer y su capacidad para salir adelante. A través de esta información se pretende levantar la autoestima de las mujeres y fortalecer su agencia para defenderse.

En relación con la información que se brinda a las usuarias de la CM, la mayoría de las mujeres manifestó que no les informaron sobre sus derechos, particularmente sobre sus derechos de mujer o del proceso que debían seguir. Sin embargo, no se pueden evidenciar criterios uniformes, pues algunas mujeres manifestaron que sí fueron informadas sobre el trámite y los pasos a seguir. Es importante anotar que esta deficiencia en la información transmitida a las mujeres, tal vez se deba a una deficiencia y carencia de conocimientos especializados por parte del personal de la CM.

La calidad de la información, de las respuestas y de los servicios depende y varía mucho de acuerdo a la persona que atiende. Es decir, se ha observado que la atención obedece más al nivel de comprensión que sobre la problemática de la violencia tiene cada operador/a de la CM o de los servicios, que las propias prácticas institucionalizadas. Se ha evidenciado que un trato respetuoso, cálido y empático, puede tener un gran impacto en las mujeres, llegando incluso a superar las expectativas de las usuarias sobre la intervención de la CM.

De otro lado, en general, las concepciones implícitas en las fuentes de información impresas en afiches visibles en la CM se centran en el ámbito familiar, encontrándose muy poca o ninguna información sobre la mujer como sujeto independiente de derechos. Tanto en imágenes como en contenido, los derechos de los niños/niñas son bastante explícitos, pero no así los derechos de las mujeres.

Incidencia de las concepciones en las respuestas de los diferentes actores

Servicios multidisciplinarios para atender a una mujer en situación de violencia: Las respuestas para atender a las mujeres en situación de violencia son múltiples y, en el caso particular de la CM de VES, se cuenta además dentro de sus instalaciones con un servicio multidisciplinario orientado a dar una respuesta integral de prevención y atención a las mujeres víctimas de violencia, el CEM. Entre los servicios que brinda este espacio están los de orientación psicológica, legal y los de asistencia social.

No sólo para las mujeres es muy importante contar con servicios y apoyo integral que las acompañen y fortalezcan en su recorrido. Las/os mismas/os operadoras/es de servicios reconocen sus limitaciones y la necesidad de brindar apoyo multidisciplinario. La atención y manera como son tratadas las mujeres contribuye a que las mismas sigan utilizando los servicios que tienen a su disposición o, de lo contrario, que se inhiban de hacerlo para evitar cuestionamientos sobre sus decisiones de vida o críticas sobre su forma de ser.

Algunas mujeres manifestaron que los cuestionamientos por parte de algunos operadores de servicios no sólo los hicieron respecto al hecho mismo de la violencia, sino también respecto de la capacidad de las mujeres y su autonomía para actuar sobre sus propias vidas; reafirmando así la percepción limitada que algunos de estas/os actoras/es tienen sobre el problema.

Divergencias entre las respuestas y las expectativas de las mujeres en situación de violencia

Las expectativas de las mujeres respecto de la intervención de la CM son variadas, van desde el cese de la violencia hasta las reprimendas o llamadas de atención al agresor, como también el seguimiento de los casos a través de visitas domiciliarias, o la forma cómo les gustaría ser tratadas. En algunos casos estas divergencias se dan porque las expectativas de las mujeres escapan de las reales posibilidades de intervención de los operadores/as de la CM; mientras en otros casos, tienen que ver con la ausencia de la debida diligencia con la que las/os operadoras/es debieran desenvolverse.

Expectativas insatisfechas y frustraciones por parte de los operadores: Entre las expectativas manifestadas por las mujeres que acuden a las CM solicitando apoyo, muchas han señalado que lo que esperan es que la policía muestre más interés en querer resolver su problema, por lo que reclaman que el personal de la CM realice visitas a domicilio, sea para investigar los hechos como para constatar la comisión de los mismos.

Pero, también el personal que labora en la CM manifiesta algunas frustraciones debido a las divergencias entre lo que las mujeres solicitan y lo que verdaderamente se les permite hacer en el ejercicio de sus funciones. Al revisar sus declaraciones, se notó que varias de las operadoras se perciben a sí mismas casi como tramitadoras de la denuncia, atribuyéndole la capacidad de acción e intervención únicamente a la Fiscalía de Familia y el Poder Judicial; en otras palabras, asumiendo un rol secundario y delegándole la responsabilidad del acceso a la justicia a los funcionarios del Poder Judicial y del Ministerio Público.

Propuestas de cambio desde las y los operadores: Frente a esta imposibilidad de actuar conforme a lo que la mayoría de mujeres exige algunas/os operadoras/es plantean cambios drásticos en la ley, de manera que puedan ampliar sus campos de intervención y posibiliten, de acuerdo con sus criterios, una participación más activa de la PNP en este proceso.

Coordinación entre la CM y los demás actores que intervienen en la ruta de acceso a la justicia de las mujeres en situación de violencia

La eficacia de las respuestas institucionales, tanto de la CM como de los demás actores que intervienen en la ruta del acceso a la justicia, van a depender en gran medida de la variedad de servicios ofrecidos, de los recursos disponibles y, en particular, de la capacidad de articulación y coordinación que las instituciones tengan para complementarse en sus labores.

Coordinaciones a nivel interinstitucional: Las/os actoras/es entrevistadas/os han señalado que las coordinaciones interinstitucionales son de vital importancia para la atención del problema, identificando la necesidad de participación continua, permanente y activa de todas las instituciones para que las acciones conjuntas sean efectivas. Incluso, algunos han llegado a sugerir que la coordinación de las organizaciones que intervienen en la ruta de prevención, atención y erradicación de la violencia debería ser liderada por una institución, dejando entrever que la práctica de coordinación multisectorial en el distrito es débil y que, de acuerdo con lo expresado, es necesario contar con un ente que se encargue de supervisar el cumplimiento de los mandatos de las demás instituciones.

Presencia de servicios especializados y/o multidisciplinarios en VES: Al indagar sobre la necesidad de contar con servicios multidisciplinarios y/o especializados en el distrito de VES, los actores entrevistados coincidieron en señalar que la atención de este tipo es fundamental para la atención oportuna a las mujeres en situación de violencia, identificando que estos servicios integrales deben brindarse de forma articulada para ser verdaderamente eficaces. Sin embargo, es lamentable señalar que para algunos de los

actores entrevistados existen severas deficiencias en lo que respecta a la articulación del trabajo con la CM, incluso señalan que cada institución trabaja por su lado, de forma independiente de las otras.

Elementos institucionales, administrativos y financieros: A los actores entrevistados también se les preguntó sobre los elementos o recursos institucionales que consideran necesarios para el buen desempeño de sus organizaciones y, en particular, para el desempeño oportuno de la CM. Varios de ellos identificaron que la principal deficiencia de la CM constituye el número limitado de personal pues, en la práctica, éste no se da abasto para cubrir todas las demandas, exigencias y casos de violencia que se presentan y que requieren atención a nivel distrital.

Otra de las principales deficiencias identificadas fue el poco presupuesto con el que cuentan las Comisarías de Mujeres. El presupuesto asignado para la División no es suficiente. Como se señaló en el Mapeo de las Comisarías de Mujeres del Perú (Macassi y Yáñez, 2008), la División de la Familia de la PNP – DIVIFAM tiene siete CM bajo su dirección. Al ser un órgano especializado y sistémico de la Séptima Dirección Territorial de la Policía Nacional –VII DIRTEPOL– de Lima, se encarga del planeamiento, organización, control y ejecución de las actividades dirigidas a la protección, promoción, prevención e investigación de la violencia familiar, así como de la protección e investigación del niño, niña y adolescente en situación de maltrato o riesgo de su libertad e integridad personal. Es importante destacar que la actual gestión de la División de Familia PNP de la VII DIRTEPOL de Lima, pese a las limitaciones de presupuesto que tiene, se encuentra realizando enormes esfuerzos por capacitar a su personal, valiéndose de alianzas interinstitucionales estratégicas a fin de poder desarrollar estas actividades, ya que no cuentan con el presupuesto necesario para ser llevadas a cabo.

La necesidad de contar con servicios multidisciplinarios e integrales constituye una de las principales demandas y requerimientos de las mujeres en situación de violencia, no solo porque éstas sienten que la sola intervención de la CM resulta insuficiente para poder acceder a la justicia, sino porque, en general, toman conciencia que el proceso para acceder a la justicia puede ser complicado y que necesitan contar con mayores herramientas que las fortalezcan en sus decisiones y las animen a seguir adelante.

4. Impacto de la CM en la vida de las mujeres en situación de violencia y en su acceso a la justicia

La CM sigue siendo una acción importante e institucionalizada para favorecer la superación de la violencia familiar, la cual afecta principalmente a las mujeres. No obstante, los cambios en su denominación y funciones iniciales han hecho que pierda la fuerza transformadora y democratizadora del espacio público que pudo haber tenido. Sin embargo, es un espacio ganado que no puede perder la oportunidad de superar sus debilidades y transformar su institucionalidad de acuerdo con los estándares internacionales para garantizar los derechos de las mujeres.

Pueden ubicarse dos realidades claras en relación con esta delegación especializada. La primera, es que su sola existencia es un hito en materia de políticas públicas dirigidas a

atender la violencia familiar. La otra realidad es que, si bien es un vehículo para que las mujeres accedan a la justicia formal, no logra constituirse en un medio efectivo para detener la violencia debido a las contradicciones en su funcionamiento y a los estereotipos culturales que se siguen reproduciendo en este espacio.

No obstante, los impactos positivos logrados no pueden ser soslayados y deberán ser tomados como una importante ganancia que debe ser aprovechada; para lo cual tendrán que repensarse los impactos negativos con el fin de superarlos.

Impactos de la Comisaría de Mujeres en la sociedad y en el Distrito de Villa El Salvador

La presencia de esta delegación genera una ganancia simbólica tanto a nivel de los imaginarios de la población como en el avance de la institucionalización pública y política de los derechos de las mujeres. Tal es así que, desde la creación de la primera CM (Lima, 1988), la demanda de delegaciones similares se incrementó. Sin embargo, luego de más de veinte años de fundación, no se ha logrado descentralizar este modelo de atención de las principales ciudades⁷.

Según la encuesta poblacional, el 84,6% de las mujeres tiene conocimiento de la existencia de la CM de VES, a la vez que el 64,9% afirma que de denunciar un hecho de violencia lo haría en la CM. Este dato confirma que la presencia de una delegación especializada no pasa desapercibida para las mujeres y que en un primer momento no les genera rechazo; aunque aún existe un importante 29,2% que no asistiría a ella.

A nivel local existe un alto porcentaje de aceptación a la existencia de la CM, lo cual es muy positivo y nos habla de las posibilidades transformadoras que puede representar este espacio; sin embargo se debe señalar que, según el Informe de Encuesta Regional⁸ (Jubb, et al., 2010), frente a los otros países en donde se realizó el estudio, el Perú tiene la menor intención de asistencia⁹. Las razones de ello están en nuestra realidad social e institucional; más que en el propio funcionamiento de la CM.

Si bien las mujeres conocen de la existencia de esta instancia, no tienen precisión sobre su funcionamiento. El 37,8% no sabe cómo funciona esta delegación, sólo el 33,5% supo indicar que es un espacio para recibir e investigar denuncias, y el resto de la población dio respuestas diversas relacionadas con la asesoría, orientación y ayuda psicológica (Yáñez y Macassi, 2009: 24). La falta de información precisa se relaciona con el nivel socioeconómico, en tanto genera mayores dificultades para el acceso a información para mujeres de escasos recursos. Además, según las encuestadas, la mayoría de ellas supieron de la CM porque pasaron caminando por la zona donde se encuentra, a través de los medios de comunicación locales (en transmisiones no oficiales) o por personas allegadas

⁷ El 35% se encuentran en la ciudad de Lima: “las comisarías se han concentrado en las zonas costeras, en menor medida en las regiones andinas y tan sólo existe una Comisaría de Mujeres en la región Amazónica (Satipo). (Macassi y Yáñez, 2008: 38).

⁸ Informe realizado luego del análisis comparativo de los informes nacionales de las Encuestas Poblaciones a mujeres adultas, realizado por la coordinación regional del proyecto.

⁹ El Informe Regional sobre la Encuesta Poblacional con mujeres adultas, señala que por lo general las mujeres sí tienen la intención de acudir a la CM si estuvieran en una situación de maltrato; no obstante el Perú presenta el porcentaje más bajo (46,2%), frente al 80,1% de Brasil, 75,6% de Ecuador, y el 88,3% de Nicaragua (Jubb, et al., 2010).

sus entornos sociales¹⁰ (vecinas, amigas, parientes), es decir, no fue a través de una capacitación o de una difusión realizada por el Estado. Estos canales no necesariamente transmiten un conocimiento neutral, lo cual puede crear prejuicios que condicionan la actuación de las usuarias y/o se puede generar un desánimo precoz. Únicamente el 1,8% de las encuestadas ha oído hablar de la CM a través de una institución estatal. Este dato revela dos aspectos problemáticos: (1) la CM tiene poca capacidad para difundir su labor, llevándonos ello al plano de los obstáculos presupuestarios que enfrenta esta instancia como política pública; y, (2) indica que el Estado no está cumpliendo con la obligación de garantizar la difusión de este servicio en beneficio de la población.

En cuanto a nuestra realidad institucional, en el Perú persiste un grave problema de confiabilidad estatal. Según el último barómetro nacional, la población percibe una serie de problemas como país, pero la lista la lidera la corrupción con un porcentaje del 27,2%. En el caso de las mujeres, esta desconfianza impacta directamente sobre el abanico de posibilidades que se les presenta y sobre los caminos que deciden tomar.

La encuesta poblacional identificó que las mujeres han oído hablar de las distintas instancias estatales, siendo la más conocida la CM, seguida por la Fiscalía de Familia (48,9%), la Fiscalía Penal (44%), entre otras. No obstante, y tal como se señala en el acápite tres, las mujeres primero acceden a medios más informales; lo cual retrasa su acceso a la justicia formal.

Sin embargo, es necesario resaltar que a nivel nacional, a pesar de sus debilidades, la CM es un referente inmediato; ya que es la primera elección de las mujeres, independientemente que busquen apoyo o decidan hacer una denuncia. Así, cuando se trata de sacar el problema al espacio público, la mayoría de ellas piensa inmediatamente en asistir a la delegación especializada. Por ello, se presume que desde un primer momento la CM tiene un efecto positivo para las mujeres que sufren violencia; en tanto se reconoce a esta delegación como una posibilidad de ejercicio de un derecho, lo que significa un primer nivel simbólico de reconocimiento y genera una base para que las mujeres inicien un proceso reactivo ante los efectos devastadores que tiene la violencia en sus vidas.

Teniendo en consideración que VES es una comunidad autogestionada, y que durante todos estos años ha trabajado y demandado al Estado los servicios con los que ahora cuenta y que entre sus preocupaciones centrales está la prevalencia de la violencia, la CM es una ganancia que consideran positiva y a la que no pretenden renunciar. Se identifica que el establecimiento de una CM ha tenido un impacto positivo para la comunidad. No obstante, este impacto no necesariamente se vincula con la erradicación de la violencia, sino más bien está asociado al ámbito de la prevención.

¹⁰ En el sector marginal es más bajo el porcentaje de mujeres que se enteró de la existencia de la CM por los medios de comunicación (33,9%) y se incrementa – respecto de la otros sectores- los porcentaje de mujeres que tuvieron conocimientos de la CM por medio de una vecina o porque paso por la zona donde se ubica la institución. Así tenemos que en el sector Medio el porcentaje de mujeres que supieron de la CM por una vecina fue el 15.8%, y en el sector marginal ello sube a 32.2%. En el sector medio quienes se enteraron de la existencia de la Delegación especializada a través de una amiga fue el 19.7% y en el Sector Marginal ello se incrementa a 20.3%. Finalmente, en el Sector Medio quienes manifiestan conocer la CM por que pasaron por la zona donde se encuentra ubicada fue el 5.3%, mientras que en el Sector Marginal ello se incrementa a 10.2%) (Yáñez y Macassi, 2009).

Debido a que se perciben ganancias es que la comunidad en general demanda que se mantenga esta dependencia, pero que se reelaboren los marcos de acción a favor de la eliminación real de la violencia. Según las percepciones recogidas, la CM es un espacio necesario, válido y que debe seguir en el distrito, pero con nuevos planteamientos que ayuden a que realmente se obstruyan los comportamientos violentos hacia las mujeres. Además, considera que se necesita renovar la confianza para que las mujeres sientan que sí existen caminos posibles de solución. Así mismo, la presencia de la CM, facilita la articulación de acciones de orientación y prevención entre diversas organizaciones del Estado y la sociedad civil, lo cual es evaluado positivamente.

Impactos de la CM: Cambios en sus percepciones como sujetas de derechos

El desconocimiento del real funcionamiento de la CM contribuye a la formación de expectativas erradas, creándose, en un primer momento, un efecto esperanzador respecto a acceder a la justicia pero desde las concepciones propias de las mujeres sobre lo justo. Cuando las mujeres se convierten en usuarias se encuentran con una realidad distante a sus expectativas; lo que les genera un sentimiento de frustración que, de no ser manejado adecuadamente, tendrá un impacto negativo; puesto que contrariamente a cambiar esquemas sobre la ciudadanía negada, los reafirman.

Una oportunidad para no profundizar los patrones culturales de exclusión y permitir que la CM impacte de forma positiva en las mujeres, recae directamente en la calidad de atención. Cuando las usuarias perciben una actitud empática cambian positivamente su percepción y pueden superar las frustraciones de un proceso que no camina en la dirección que ellas esperaban. Pero, para lograr este cambio no es suficiente trabajar solo con las/os operadoras/as del servicio sino garantizar cambios estructurales y legislativos para el mejor funcionamiento de esta instancia.

El 49% de encuestadas afirma que sus expectativas no han sido cumplidas, y el 11% que no se ha sentido satisfecha por completo. Las razones más comunes para esta insatisfacción son: que la autoridad no tuvo una intervención directa frente al agresor¹¹; otras razones que también afectan la conformidad de las mujeres son los excesivos trámites burocráticos que deben seguir y que, en la mayoría de los casos, las mujeres no conocen. Muchas usuarias mencionan como problemas los horarios poco flexibles y la demora para la atención. Del mismo modo, persisten las percepciones sobre la falta de empatía de las/os operadoras/es policiales hacia las usuarias, quienes perciben que son escuchadas pero que las autoridades no les prestan atención ni interés.

No obstante, debe resaltarse que existe un importante 41% de entrevistadas que señala haberse sentido satisfecha porque: encontraron un lugar y momento en el que finalmente fueron atendidas y pudieron asesorarse legal y recibir apoyo psicológico. Ello ha permitido que un buen porcentaje de usuarias, independientemente de haber detenido o no la violencia, haya fortalecido sus capacidades y cuestionado su situación de sumisión ante la violencia. La sensación de tener derecho a ejercer derechos, reforma

¹¹ Hablarle, detenerlo temporalmente, citarlo inmediatamente, retirarlo de la casa, asustarlo y/o advertirle sobre las sanciones posibles en caso de seguir violentando a la mujer.

completamente el horizonte subjetivo de las mujeres y las lleva por el camino de la reivindicación ciudadana.

Siendo la CM el primer espacio institucional al que acuden las mujeres, tiene una gran responsabilidad en el proceso que seguirán las sobrevivientes de violencia. En efecto, la imagen que construyen las mujeres sobre la CM está vinculada a cómo se sintieron al acudir a este espacio durante y después de la atención. Esto marcará el impacto positivo, negativo o nulo, de la CM en sus vidas. Las opiniones sobre la CM se encuentran divididas; si bien existe un grupo de mujeres que no han tenido una experiencia buena en esta instancia, existe otro grupo casi equiparable que rescatan aspectos positivos, sobre todo en el campo de fortalecimiento de actitudes proactivas para llevar a cabo un cambio en sus vidas. Efectivamente, según las entrevistas de salida, el 57% de usuarias –independientemente de su percepción sobre la efectividad de la CM para detener la violencia– afirma que se sintieron de alguna forma apoyadas.

Autoridades e impacto: Según las mismas autoridades de la CM, el trabajar en este espacio ha impactado en su vida personal de distintos modos. Para ambos géneros estar en contacto con la problemática los ha sensibilizado en torno a la misma, al punto que todos/as la rechazan. No obstante, la dinámica mixta en sus concepciones sobre la violencia y la justicia, no permite que el rechazo y reflexiones que puedan haber alcanzado sobre el problema se manifieste de forma permanente en su trabajo.

Las autoridades reconocen que no existe justicia para las mujeres, ya que la ley no lo permite, por lo que el impacto de la CM se ve disminuido. Pero los/as operadores de la CM tampoco se sienten responsables de ello, ya que la función de esta delegación está claramente delimitada y no podrían salir de ese marco de acción; aunque lo quisieran. Efectivamente, muchas/os operadoras/es de la CM desearían jugar un rol más operativo o que de alguna forma pueda ayudar de forma más efectiva a que las usuarias salgan de la violencia. Es común encontrar entre el personal de la CM expresiones como: “nos sentimos atados de manos”, “no podemos hacer más”, “se va el tiempo y nada”, o “la ley no es drástica”.

Este descontento puede tomar dos formas: la primera es el cansancio, lo cual afecta la capacidad de comprender las experiencias de las mujeres; lo segundo, tomar acciones informales (asistir en casos extremos a amedrentar al agresor) que pretenden de alguna forma contribuir a que las mujeres no se sientan desamparadas; pero que reconocen es ilegal, por lo que en la mayoría de casos no se hace.

En lo relacionado con el cansancio frente a su trabajo en la CM, se puede notar la diferencia de impacto entre los géneros. En las mujeres se percibe mayor estrés emocional, que deviene en actitudes de mayor impaciencia. Cabe destacar que son las mujeres las que directamente atienden los casos y se ven enfrentadas diariamente a cuadros graves de abuso y sufrimiento, sin una adecuada política de descanso y canalización de energías. Si bien la atención de mujeres ha sido evaluada como positiva por las usuarias y por algunas autoridades, cuando esta atención disminuye en calidad, debido al agotamiento, pierde su función transformadora.

Los cambios en la sensibilidad de los varones, son medidas en relación al tiempo. El personal con más años en la CM demuestra mayor cambio en sus imaginarios patriarcales, al punto que algunos de ellos afirman que esta experiencia ha hecho que repiensen la forma de interrelacionarse con sus parejas.

A pesar que estos impactos no logran una transformación total de las actitudes verticales de las autoridades, por lo que las usuarias mantienen el discurso que hemos señalado. Sí se ha notado que existe alguna relativización de valores cuando, por ejemplo, se detienen a hacer un ejercicio reflexivo, analizan la situación y todos los problemas que en ella convergen. Aunque se encuentran muy presentes los sesgos propios de una concepción estructuralmente discriminatoria, encontramos que se generan pequeñas aberturas por donde van apareciendo nociones importantes de la concepción de derechos. Estas rupturas significativas deben ser aprovechadas en procesos de reconocimiento del otro, reflexión personal y cambios institucionales y normativos.

Resumiendo, tanto autoridades como operadoras/es son presas de una estructura jerárquica organizativa y normativa que no permite avanzar lo suficiente en la lucha contra la violencia, ya que todos los factores descritos influyen en su atención. Gracias a estos quiebres reflexivos es que estas/os actores logran articular algunas críticas que se transforman en sugerencias que brindan de manera cotidiana a quienes preguntan por el funcionamiento de la CM.

En relación al agresor: Según las usuarias, lo ideal es que su incursión en la CM logre que en alguna medida sus agresores las reconozcan como sujetos de derechos; sin embargo suelen conformarse con que, por temor a la autoridad, dejen de violentarlas. Es decir, que la CM impacte en ellos como un medio de contención de su agresividad.

Lo que encontramos es que el impacto sobre los agresores es diferenciado, y que va a depender mucho de la calidad de la respuesta percibida, el avance del proceso, así como del tipo de información que éstos manejen. Hay agresores que conocen las limitaciones sancionadoras de la CM; lo cual reafirma su percepción de que la impunidad se mantiene, independientemente de la existencia de la delegación. Ello fortalece su sensación de dominación.

Se ha encontrado que el impacto en los agresores responde a tres factores: (1) la CM es percibida como menos corrupta que los tradicionales espacios policiales; (2) el temor a que el caso se haga público, ya que podría afectar su imagen social; y, (3) la falta de información precisa genera temor de una posible sanción, lo cual es fácilmente desterrado. Finalmente, la existencia de la CM hace que los agresores consideren que las mujeres tienen un espacio de protección, en el cual podrían ser sancionados. El nudo se forma cuando desde su experiencia la denuncia no implica una sanción efectiva para ellos, pues entonces el temor es desplazado y la violencia puede volver a generarse con mucha mayor fuerza. No se han encontrado evidencias de que el agresor detenga las agresiones por una reflexión propia o por resignificar a la mujer como sujeta de derechos.

En el acceso a la justicia: Las mujeres pueden resumir su insatisfacción bajo la idea que: ‘la justicia que tarda no es justicia’; pero, aún así, no consideran que la CM sea una instancia inoperante, por lo que desean que sea transformada para superar las debilidades que tiene.

En conclusión, de no existir la CM, todas/os las/os actores perciben que las posibilidades de las sobrevivientes de violencia a acceder a la justicia y detener la violencia se restringirían aún más de lo que actualmente se encuentran, ya que no tendrían un medio de reivindicación cercano a la población como lo es una estación policial. Aunque a veces su labor sea infructuosa para las mujeres, no deja de ser un lugar de expresión, que va aportando a incluir a las mujeres como protagonistas del espacio público, y a evidenciar que las agresiones contra ellas son motivo de ocupación estatal. Por ello, se hace necesario que alrededor de la CM se realicen cambios normativos/institucionales que puedan definir un mayor reconocimiento de la institución dentro de la estructura del Estado, por el importante rol que tiene y las expectativas que las mujeres depositan en ella.

Conclusiones

El acceso a la justicia es un derecho sustancial para garantizar una vida libre de violencia para las mujeres y se constituye en el correlato del ejercicio de su ciudadanía real. Garantizar este derecho se ha convertido en uno de los pendientes más urgentes de los sistemas jurídicos, legales y sociales contemporáneos. Las razones de ello se encuentran, primero, en que a pesar de los esfuerzos, las políticas públicas no han logrado crear transformaciones profundas que erosionen las lógicas patriarcales tanto de los servicios públicos como de los imaginarios de la población. Consecuentemente, la mujer no es situada como un sujeto de derechos, con autonomía, libertad y capacidad para desarrollar un proceso de empoderamiento profundo. De otro lado, las políticas creadas se han desarrollado sobre una lógica contraria a las lógicas propias de sus beneficiarias, debido a que no se han analizado las expectativas, inquietudes y/o dificultades encontradas por las/os actoras/es directamente involucrada/os. Esta forma de actuación es propia de un modelo universalista de los criterios de igualdad, en el cual prima la razón normativa por sobre las sensibilidades de género y culturales.

El estudio que hemos presentado se ha orientado a superar en alguna medida esta deficiencia, mediante la reflexión crítica de la Comisaría de Mujeres como instancia especializada de atención a la violencia familiar, focalizándonos sobre la atención que se brinda a las mujeres en situación de violencia por parte de su pareja. Efectivamente, hemos encontrado que aunque esta delegación nace con un espíritu diferenciador, las estructuras patriarcales en donde se gesta y se mantiene no han sido transformadas, por lo cual han impregnado la lógica de este espacio. En este sentido, la Comisaría de Mujeres es un importante vehículo para la visibilización de la violencia contra las mujeres, pero no ha logrado constituirse en una herramienta transformadora para enfrentar la violencia.

No obstante, debe reconocerse que tanto las autoridades, la población femenina y las usuarias coinciden en afirmar que el impacto de la Comisaría de Mujeres es positivo, en

tanto ha contribuido a visibilizar la violencia contra las mujeres como un problema que le compete atender al Estado, en un contexto en el cual los índices de agresiones contra las mujeres son muy elevados. Así mismo, la existencia de la Comisaría de Mujeres en Villa El Salvador es un aporte a la institucionalidad paulatina de este distrito que ha luchado, desde sus orígenes, por recursos que permitan gestionar sus derechos.

La policía nacional, aunque es una institución estatal con poca credibilidad social como la mayoría de las instituciones estatales, sigue siendo un punto de apoyo para la población. De manera especial lo ha sido la Comisaría de Mujeres de Villa El Salvador, debido a la forma cómo han desarrollado los vínculos con otras instituciones locales y con la misma población; lo que le ha permitido cobrar legitimidad. Aunque esto es positivo, no significa que no presente problemas medulares propios del sistema general de servicios y justicia.

El estudio ha comprobado que el acceso a la justicia de las mujeres no depende de la institucionalización de una delegación especializada, aunque ello se percibe como un eje fundamental pendiente de ser transformado para su real operatividad, sino de un conjunto de factores complejos e interrelacionados. Aunque las autoridades encuentran fuertes dificultades para garantizar el acceso a la justicia de las mujeres, debe reconocerse que la actitud que mantiene la mayoría de personas entrevistadas, en la CM y las instituciones, es de rechazo a la permanencia de esta situación. No obstante, la dejadez y/o inoperancia se debe a factores convergentes: primero, un sistema policial y jurídico construido bajo lógicas de poder que no permiten la reconstrucción del sujeto de derechos y la facilitación de los procesos para lograr que las mujeres accedan a la justicia y que la CM se convierta en una instancia que impulse e dicha transformación. De otro lado, la falta de protagonismo del problema debilita tanto la atención política como el presupuesto, con lo cual los recursos en la CM son insuficientes, lo que va en detrimento de la calidad de la atención. Ante los recurrentes obstáculos y lo sensible del problema, los operadores/as son presas de situaciones de cansancio emocional que afecta su relación con las usuarias y su vida personal.

La Comisaría de Mujeres de Villa El Salvador representa una política pública que contribuye a visibilizar la violencia como un asunto que debe ser punible, pero poco ha contribuido a erradicar esta situación. Sin embargo, tiene un importante efecto destructor de los imaginarios colectivos y es una oportunidad para volver sobre el debate de la institucionalidad y su relación con las transformaciones de la sociedad en clave de género. Su existencia ha sido defendida y apoyada por diversas organizaciones de mujeres, justamente porque tiene el valor de recordarle al Estado su responsabilidad para con la justicia de género, en donde el acceso a la justicia es un eje transversal.

A través de la reflexión sobre esta instancia, la cual es un eslabón dentro de la ruta crítica de las mujeres para acceder a la justicia, se ha evidenciado que aunque a nivel político – formal se articulen esfuerzos para atender la violencia contra las mujeres, si éstos no son ubicados dentro de un marco de transformación democrática e igualdad no se lograrán resultados sostenibles. Por lo tanto, se necesita hacer un análisis de la precariedad específica que viven las mujeres debido a la confluencia de factores que contribuyen a

que sean objeto de discriminación múltiple; así como contar con análisis sobre sus percepciones que, como hemos visto a lo largo del estudio, distan de las concepciones formales e institucionales y, por lo tanto, generan un sentimiento de frustración tanto entre las usuarias como entre el personal de los servicios de atención.

De otro lado, para que la CM genere un impacto positivo y contribuya realmente al acceso a la justicia, es indispensable ampliar sus capacidades operacionales y estar respaldada por un marco legislativo que potencie estrategias de visibilidad y recursos para renovar la lógica de atención. Se necesitan renovar los sistemas de funcionamiento dialogando y actualizándolas con las expectativas, razonamientos, percepciones, incertidumbres y necesidades de las usuarias. Tomando este camino las mujeres dejarán de ser parte de una estructura superior y pasarán a ser ciudadanas sujetas de derecho con capacidad de autonomía y agencia social, capaces de contribuir a un proceso de transformación en donde se establece una relación de responsabilidad de parte del Estado frente a las demandas de ciudadanas en ejercicio de su pleno derecho. que vincule al Estado con las mujeres.

Bibliografía

- Amorós, Celia 2000. “Debates sobre el Género” En: *Feminismo y Filosofía*. Editora Madrid.
- Balibar, Etienne.** En: *Impolítica de los Derechos Humanos: “Arendt, el derecho a tener derechos y la desobediencia cívica”*. Universidad de California. Dirección URL: http://idt.uab.es/erytheis/balibar_es.htm
- Buttler, Judith. 2004.** *Deshacer el Género*. PAIDOS Ibérica. Barcelona – España.
- Carcedo, Ana. 2001.** “Mujeres contra la violencia: una rebelión radical”. En: *Violencia contra las mujeres, un problema de poder*. CEFEMINA.
- Caro, Ana María. 1999.** “La Defensoría del Pueblo frente a la Violencia Familiar: Quejas respecto a la Actuación Policial” En *Sobre Género Derecho y Discriminación*. Lima: Defensoría del Pueblo.
- CMP Flora Tristán. 2006.** *Informe 2005 – 2006. Derechos Humanos de las Mujeres. Violencia familiar, violencia sexual, aborto, derechos reproductivos, derechos sexuales*. Lima: CMP Flora Tristán.
- CMP Flora Tristán. 2003.** *Informe 2003. Violencia familiar, violencia sexual, aborto, derechos reproductivos*. Lima: CMP Flora Tristán.
- CMP Flora Tristán. 2003.** *Diagnóstico sobre servicios de atención en violencia familiar y sexual*. Lima: CMP Flora Tristán.
- CMP Flora Tristán. 2000.** *Al Rescate de la Utopía. Reflexiones para una agenda feminista en el nuevo milenio*. Lima: CMP Flora Tristán.
- CMP Flora Tristán. 1995.** *No más Violencia contra la Mujer*. Lima: CMP Flora Tristán.
- CLADEM. 2005.** *Dossier sobre Violencia Doméstica en América Latina y el Caribe*. Lima: CLADEM.
- Corporación mujer a mujer. 1986.** *Memorias Primer Encuentro Nacional de ONG de apoyo a “Comisaría de la Mujer y la Familia”*. Cuenca – Ecuador.
- Dador, Jennie. 2006.** *Construyendo la equidad de género: propuestas políticas*. Lima: CIES.
- Defensoría del Pueblo. 2002.** *Violencia familiar contra la mujer en el Callao. Análisis de la actuación estatal*. Serie de Informes Defensoriales – Informe N° 61. Lima: Defensoría del Pueblo.
- Defensoría del Pueblo. 2005.** *La protección penal frente a la violencia familiar en el Perú*. Serie Informes Defensoriales – Informe N° 95. Lima: Defensoría del Pueblo.
- Defensoría del Pueblo. 2006.** *Violencia familiar: Un análisis desde el derecho penal*. Serie Informes Defensoriales – Informe N° 110. Lima: Defensoría del Pueblo.
- DEMUS. 1993.** *Foro Violencia Doméstica y Derechos Humanos; experiencia, propuestas y debate*. Lima: DEMUS.
- Estremadoyro, Julieta. 1993.** *Violencia en la Pareja. Comisaría de Mujeres en el Perú. Cuadernos de Trabajo I*. Lima: CMP Flora Tristán.
- Fraser, Nancy. 1993.** *Repensar el ámbito de lo público: Una contribución a la crítica de la democracia realmente existente*. En *Revista Debate Feminista* Vol, 7.
- Goetz, Anne Marie. 2007.** “Gender Justice, Citizenship and Entitlements.” En: *Gender Justice, Citizenship, Development*, Mukhopadhyay, Maitrayee and Navasharan Singh, Eds. Ottawa: IDRC and Zubaan and imprint of Kali for Women.

- IEP - Instituto de Estudios Peruanos. 2008.** “Barómetro de las Américas”. En: *Cultura Política y Democracia en el Perú 2008*.
- INEI - Instituto Nacional de Estadística e Informática. 2006.** *Perú: Encuesta Demográfica y de Salud Familiar. ENDES Continua 2004-2005*. Informe Principal. Lima: INEI.
- Instituto de Defensa Legal. 2002.** *Cambios en la Justicia Peruana y Sociedad Civil (1990-2002)*. Informe para la Fundación Ford. Lima: IDL.
- Instituto de Defensa Legal. 2004.** *Perfil del policía peruano*. Lima: Instituto de Defensa Legal.
- Jubb, Nadine, et al. 2009**
- Loli, Silvia. 2007.** *Análisis situacional de las comisarías de mujeres en el Perú*. Lima, documento inédito.
- Loli, Silvia. 1984.** “Espacios de atención a mujeres víctimas de violencia: comisarías de mujeres en el Perú”. En *Primer encuentro nacional de ONG de apoyo a las comisarías de la mujer y la familia*. Lima: Centro de la Mujer Peruana Flora Tristán,
- Molyneux, Maxine. 2007.** “Refiguring Citizenship: Research Perspectives on Gender Justice in the Latin American and Caribbean Region” En: *Gender Justice, Citizenship, Development*. Mukhopadhyay, Maitrayee and Navasharan Singh, Eds. Ottawa: IDRC and Zubaan and imprint of Kali for Women.
- Mouffe, Chantal. 1999.** *El retorno de lo político. Comunidad, ciudadanía, pluralismo, democracia radical*. Barcelona, Buenos Aires, Mexico: Ed. PAIDOS.
- Mukhopadhyay, Maitrayee. 2007.** “Situating Gender and Citizenship in Development Debates: Towards a Strategy”. En: *Gender Justice, Citizenship, Development*. Mukhopadhyay, Maitrayee and Navasharan Singh, Eds. Ottawa: IDRC and Zubaan and imprint of Kali for Women.
- Movimiento Manuela Ramos. 2007.** *Evaluación de la ruta crítica del sistema policial – judicial en los casos de violencia familiar en los distritos de San Juan de Miraflores, Villa El Salvador y Villa María del Triunfo*. Lima: Movimiento Manuela Ramos.
- Oneill, Onora. 1994.** *Justicia de Género, Fronteras internacionales*. Revista Propuestas.
- Organización de Estados Américanos – OEA. 1994.** Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer, “Convención Belén do Pará”.
- Organización Panamericana de la Salud - OPS, Centro de la Mujer Peruana Flora Tristán y otros. 1998.** *Los caminos de las Mujeres que rompieron el silencio*. Lima: CMP Flora Tristán.
- Pateman, Carol. 1995.** “El contrato sexual”. En: *Tiempo de Feminismo; sobre feminismo, proyecto ilustrado y postmodernidad*. Ediciones Cátedra. Madrid – España.
- Pateman, Carole. 2000.** “Críticas feministas a la dicotomía público/privado”. En: *Perspectivas feministas en teoría política*. Barcelona: PAIDOS.
- Fondo de población de las Naciones Unidas para el desarrollo, PNUD. 2006.** *La Democracia en el Perú*. Tomo I y II. Lima: PNUD.
- Policía Nacional del Perú. 2006.** *Manual de procedimientos policiales operativos en la intervención con familia*. Lima. Publicado por UNICEF y División de la Familia , Policía Nacional del Perú.

- Quintanilla, Tammy. 2004.** *Balance Nacional sobre Violencia Doméstica Perú.* <<http://www.cladem.org/espanol/regionales/Violenciadegenero/Proyecto/peru>>
- Scott, Joan. 1997.** “El género: una categoría útil para el análisis histórico. En: *Género. Conceptos básicos*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Tamayo, Cecilia. 1998.** *Entre la sombra y la esperanza, Investigación de impacto – Proyecto fortalecimiento de las Comisarías de la Mujer y la Familia*. CEPAM, Quito.
- Tamayo, Giulia. 1996.** *Delegaciones policiales de mujeres y secciones especializadas*. Lima: Centro de la Mujer Peruana Flora Tristán.
- UNIFEM. 1995.** *La institución policial y los derechos de las Mujeres; Memorias del Seminario Latinoamericano*. Quito.
- Vargas, Virginia. 2000.** “Una reflexión feminista de la ciudadanía”. En: *Estudios Feministas*, año 8, 2º semestre .Lima – Perú.
- Vargas, Virginia. 2002.** Artículo: Los nuevos derroteros de los feminismos latinoamericanos en lo global: las disputas feministas por una globalización alternativa. PRIGEPP-FLACSO, Buenos Aires – Argentina.
- Vargas, Virginia. 2006.** *El movimiento feminista en el horizonte democrático peruano*. Lima: Centro de la Mujer Peruana Flora Tristán.
- Vásquez, Roxana y Tamayo, Giulia. 1989.** *Violencia y Legalidad*. Lima. Publicado por Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC).
- Yáñez, Gina y Macassi, Ivonne. 2009.** “*Mapeo de las Comisarías de Mujeres en el Perú*”. Proyecto Acceso a la Justicia para mujeres en situación de Violencia: Estudio Comparativo de las Comisarías de la Mujer en América Latina. CMP Flora Tristán y Movimiento Manuela Ramos. Lima – Perú. Publicación digital en Ceplaes, Quito-Perú. (www.ceplaes.org.pe)
- Yáñez, Gina y Macassi, Ivonne. 2009. “*Informe encuesta poblacional de mujeres: Percepciones y opiniones sobre la Comisaría de Mujeres de Villa El Salvador*”. Proyecto Acceso a la Justicia para mujeres en situación de Violencia: Estudio Comparativo de las Comisarías de la Mujer en América Latina. CMP Flora Tristán y Movimiento Manuela Ramos. Lima – Perú. Publicación digital en Ceplaes, Quito-Perú. (www.ceplaes.org.pe)
- Yáñez, Gina y Dador, Ma. Jennie. 2000.** “La ley de Violencia Familiar como instrumento para el Acceso a la Justicia”. En *Discriminación sexual y aplicación de la ley*. Vol. I. Lima: Defensoría del Pueblo.
- Yépez Dávalos, Enrique. 2005.** *Seguridad ciudadana. 14 lecciones fundamentales*. Lima: Instituto de Defensa Legal.