



VIGILANCIA A LOS SERVICIOS QUE ATIENDEN CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER EN SAN JUAN DE LURIGANCHO...



...Desde la experiencia de las mujeres de comedores





A una amiga, una vecina,
una profesional de calidad...

La CCA y DEMUS queremos dedicarte esta publicación, fruto de pasos decididos y constantes que hemos recorrido juntas, con tu sonrisa por delante, siempre atenta a escucharnos, a poner las manos y el corazón. Esta foto, que tú misma escogiste para estar presente en el libro, hoy será la mirada que nos animará a seguir adelante.

Muchas gracias
Carmen Janette
y hasta siempre!!.



Informe de Vigilancia a los servicios que atienden la violencia contra la mujer en San Juan de Lurigancho... Desde la experiencia de las mujeres de comedores, en el marco de la Escuela de Lideresas de la Central de Comedores Autónomos.

Coordinación Línea Social : Romy García
Elaboración y Edición : Ela Pérez
Corrección de estilo : Ana Chávez
Diseño y diagramación : Pablo Balabarca
Impresión : Escorpiograf EIRL.

Central de Comedores Autónomos de San Juan de Lurigancho- CCASJL.
Local de Reuniones: Mz 126 Lt 11 Grupo 5. Huáscar. Altura del paradero 4 de Huáscar.

DEMUS, Estudio para la Defensa de los Derechos de la Mujer.
Jr. Caracas 2624 Jesús María
Teléfono: 4631236
Pagina web: <http://www.demus.org.pe>

Hecho el depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú: 2009-11785

Primera impresión 500 ejemplares.
Lima, Setiembre 2009.

Esta publicación ha sido posible gracias al apoyo de AECID, Entrepueblos WomanKind , Hivos.

Las autoras de esta experiencia...

Ana Gil Arcaya, Antonia Condori Huamán, Bernarda Picoy Lucas, Beter Emma Valle García, Carlota Saavedra Guevara, Carmen Huamán Baldeón, Demetria Díaz Pérez, Estelita Jauni Magallanes, Flora Turpo Choque, Gaby Márquez Palacios, Gerarda Panibra González, Irma Viera Perales, Isabel Gómez Pujay, Isabel Huayta Hurtado Laura Baltazar Guerra, Libia Vásquez de Centti, Lucila Jiménez Ramírez, Luis César Condezo Zavala, Macaria Gonzáles Camones, María Lucia Vargas Machuca Pérez Marilú Sandoval Rivas, Marina León Barturén, Nancy Segovia Ignacio, Nelly Pérez de Peña, Olinda Esteban Aquino, Petronila Li Huamán, Victoria Bojorquez Lozada, Victoria Huidobro Atencio.

Agradecen a:

El equipo de DEMUS, Romy García, Jessenia Casani, Ela Pérez, Carmen Janette Díaz y Sandy Martínez, por su constante acompañamiento en esta experiencia.

Así como, a las siguientes personas dignas representantes de las instituciones públicas, que accedieron a concedernos las entrevistas reconociendo que sí somos actoras ciudadanas:

Dra. Elena Yauriman, Responsable Centro de Emergencia mujer –CEM- SJL.

Dra. Karina Wong Huamaní, Jefa de la DEMUNA.

Dra. Alicia Busso Ecurra, Medico Jefe del Centro de Salud Mariscal Cáceres.

Mayor PNP Oscar González Troncos, Comisario de la Comisaría de la mujer.

Mayor PNP Luis Quispe Lazo, Comisaría 10 de octubre.

Pedro Mendieta, Dpto. Estadística. En representación del
Dr. Jorge Sánchez. Médico Jefe del Centro de Salud San Fernando.

Dra. Mireya Acosta. Medicina General del Centro de Salud San Hilarión Alto

Dra. Ada Cuevas Luna y Fiscal Raúl Solís. 1era Fiscalía Provincial Mixta del Módulo
Básico de Justicia de S.J.L

Indice

	Pag.
I. Quiénes somos, qué queremos y cuales son nuestros principios.	11
II. Nuestro derecho y deber ciudadano de vigilar	15
III. No es posible vigilar todo!!!... ...qué decidimos vigilar nosotras	19
IV. Ninguna acción se realiza de la noche a la mañana... ... el camino que seguimos	25
V. ¿Qué sucedió en este ejercicio de vigilancia?	31
VI. ¿Qué hemos encontrado?	39
VII. Para seguir mejorando	47

Presentación

Es muy grato para DEMUS, presentar esta sistematización de la experiencia de vigilancia de los servicios de atención que han realizado las mujeres de San Juan de Lurigancho, organizadas en la Central de Comedores Autónomos del distrito (CCA).

El rol que ha jugado DEMUS, ha sido en un primer momento el desarrollar capacidades para el ejercicio de sus derechos humanos, apostando por la formación en ciudadanía de las mujeres de la CCA, quienes se comprometieron a cabalidad con el proceso propuesto por nuestra institución. En un segundo momento, se trabajó en talleres para mejorar capacidades necesarias para la incidencia y vigilancia en los servicios de atención y, en un tercer momento acompañamos la ejecución del plan de vigilancia formulado por las participantes de dichos talleres.

El ánimo de esta publicación es poder compartir una experiencia de vigilancia y hacer visible las posibilidades que tiene este concepto desde la práctica democrática inclusiva.

Este documento da cuenta del proceso iniciado por las mujeres de la Central en relación a la vigilancia de los servicios de atención a la violencia, desde su planificación, ejecución y evaluación de los mismos.

Recoge además la experiencia subjetiva de las mujeres, sus percepciones y emociones al entrevistarse con funcionarias y funcionarios públicos, así como los recursos personales y grupales puestos en marcha para superar dificultades.

Nuestro reconocimiento a todas las mujeres que hicieron suyo este proceso de aprendizaje y vigilancia ciudadana, esperamos seguir juntas y sumar a más mujeres en este proceso.

Romy García
DEMUS
ESTUDIO PARA LA DEFENSA DE LOS
DERECHOS DE LA MUJER.

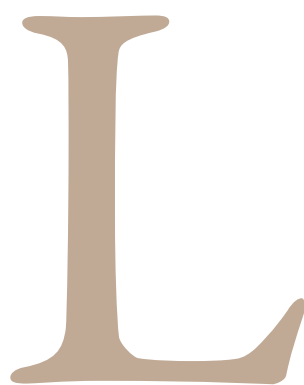




*¿Quiénes somos, qué
queremos y cuáles son
nuestros principios?*

I.





a Central de Comedores Autónomos (CCA) del distrito de San Juan de Lurigancho, es una organización de mujeres fundada el 31 de Octubre de 1986, que como consecuencia de la crisis económica, se organizan en defensa de la vida y el derecho a la alimentación.

La aguda situación generada en 1989 por las medidas económicas tomadas por el gobierno agudizó la situación de las familias peruanas y generó la multiplicación de las organizaciones para la sobrevivencia. Es así que tanto los comedores autogestionarios, como los clubes de madres solicitaron su incorporación a la CCA y en un encuentro distrital se organizaron en 5 zonas: Zona Alta, Zona Media, Zona Arenal, Zona Baja y, Zona Campoy.

⇒ *Orientamos nuestro trabajo al logro de cuatro objetivos*

1. Articular las instancias zonales.
2. Defender, reconocer y revalorar los derechos de la mujer en la familia, en la comunidad y sociedad.
3. Promover capacitaciones a las mujeres en diferentes temas.
4. Promover la participación de las mujeres en los espacios de concertación de las políticas públicas

⇒ *Nos hemos estructurado a partir de una junta directiva que incluye:*

- Presidenta
- Vice-presidenta
- Secretaría de organización
- Secretaría de actas y archivos
- Secretaría de economía
- Secretaría de salud y alimentación
- Secretaría de desarrollo de capacidades y cultura
- Secretaría de promoción y generación de ingresos
- Secretaría de comunicación
- Secretaría de derechos humanos.

⇒ *El desarrollo de nuestras actividades está organizado en cuatro ejes*

Eje 1 : fortalecimiento organizacional

Eje 2 : capacitación para la generación de ingresos

Eje 3 : desarrollo de capacidades para la participación ciudadana

Eje 4 : derechos humanos

Finalmente, es importante decir que todas nuestras acciones están orientadas y soportadas en cuatro principios.



➡ *Nuestros principios son:*

UNIDAD: Los comedores afiliados reconocen a su organización en el distrito y mantienen la unidad.

DEMOCRACIA: La participación de todos los miembros con voz y voto, con libertad de expresión, igualdad para todos los comedores.

SOLIDARIDAD: Ayudar y apoyar a las mujeres en su formación y participación.

AUTONOMÍA: Es un principio fundado en la libertad individual y colectiva para organizarse y tomar sus propias decisiones.





Nuestro derecho y deber ciudadano de vigilar

II.



Nosotras como central de comedores no sólo somos un conjunto de mujeres que trabaja para hacer funcionar los comedores y mejorar la alimentación de nuestras familias, hemos comprendido a lo largo del tiempo que ésta es una labor que iniciamos y continuamos, pero sobre todo somos ciudadanas organizadas con capacidad para mejorar nuestras condiciones de vida y hacer realidad nuestros derechos. Por esto nos preocupamos por situaciones que van más allá de la alimentación y buscamos formas de aportar a solucionarlas.

Así, nos hemos vinculado al tema de la vigilancia ciudadana y con el apoyo de DEMUS¹ hemos aprendido que la vigilancia ciudadana es:

“... una forma de participación de la población en los asuntos públicos. Se dirige a observar si es que hay correspondencia entre los acuerdos, promesas y obligaciones que las autoridades se han comprometido a aplicar y las actividades efectivamente realizadas”².

De esta manera, se funda una nueva relación entre ciudadanas, ciudadanos y Estado quienes podemos y debemos mantenernos alertas frente a los compromisos asumidos por nuestras autoridades y éstas, a su vez rendir cuentas de su gestión de manera democrática y transparente.

Por eso, si nos asumimos ciudadanas y ciudadanos podemos vigilar a cualquier autoridad o institución pública; para que cumpla las funciones y objetivos para las que fueron creadas. No es necesario tener conocimientos especiales o representar a un colectivo, pues es nuestro derecho exigir que los acuerdos se cumplan. Sin embargo, para que la vigilancia sea más efectiva, es mejor ejercerla de manera colectiva, así tendremos más fuerza para exigir que los compromisos asumidos sean respetados.

Nuestra participación en los espacios públicos es avalada por un marco político y legal nacional:

- ☞ Acuerdo Nacional. Suscrito el 22 de julio de 2002. El cual incorpora el abordaje de la violencia hacia la mujer en la Séptima Política de Estado: Erradicación de la violencia y fortalecimiento del civismo y de la seguridad ciudadana; Décima Política de Estado: Promoción de la igualdad de oportunidades sin discriminación; Décimo Sexta Política de Estado: Fortalecimiento de la familia, protección y promoción de la niñez, la adolescencia y la juventud; Vigésimo Octava Política de Estado: Plena Vigencia de la Constitución y de los Derechos Humanos y Acceso a la justicia e Independencia Judicial.
- ☞ Ley N° 27783 Ley de Bases de la Descentralización (publicada 20.07.2002). En su artículo 4 inciso c) se señala que como proceso irreversible, la descentralización debe garantizar en el largo plazo, un país espacialmente mejor organizado, demográficamente mejor distribuido, económica y socialmente más justo y equitativo, ambientalmente sostenible, así como políticamente institucionalizado.

¹ DEMUS es una institución feminista, constituida como organización sin fines de lucro, creada en junio de 1987. Como institución busca contribuir al ejercicio real de los derechos humanos de las mujeres desde una perspectiva feminista y de derechos humanos. Durante estos años ha venido realizando aportes importantes al reconocimiento y ejercicio de los derechos de las mujeres, así como a al desarrollo del movimiento feminista a nivel nacional e internacional.

² <http://www.participaperu.org.pe/n-preguntasclave.shtml#s55#s55> Grupo Propuesta Ciudadana.



- ☞ Ley 27867. Ley Orgánica de Gobiernos Regionales (publicada 18.11.2002), señala funciones específicas a los gobiernos regionales, en especial, en el artículo 47, referido a funciones en materia de educación, cultura, ciencia, tecnología, deporte y recreación. De igual modo referido al artículo 60° funciones en materia de desarrollo social e igualdad de oportunidades.
- ☞ Ley N° 27972. Ley Orgánica de Municipalidades (publicada 27.05.2003). Señala en el artículo 73°, que es materia de competencia municipal, la implementación de servicios públicos locales y el desarrollo de programas sociales, defensa y promoción de derechos ciudadanos.
- ☞ D.S. 027-2007-PCM Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional (publicada 25.03.2007). Impulsar en la sociedad, en sus acciones y comunicaciones, la adopción de valores, prácticas, actitudes y comportamientos equitativos entre hombres y mujeres, para garantizar el derecho a la no discriminación de las mujeres y la erradicación de la violencia familiar y sexual.

Creemos que la vigilancia ciudadana tiene muchos beneficios para:

Las autoridades

- Ya que incentiva una actitud responsable de las autoridades frente a los compromisos asumidos.
- Fomenta la transparencia y el buen uso de los recursos públicos
- Mejora la gestión del Estado al recibir aportes de la ciudadanía para una adecuada aplicación de sus políticas.

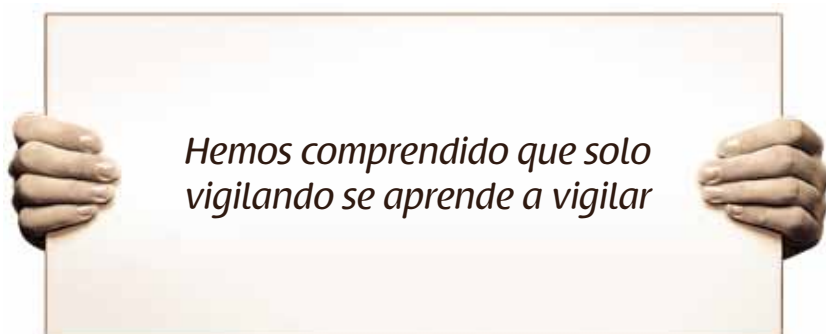
Las ciudadanas y ciudadanos

- Creando un espacio para el ejercicio activo y efectivo de derechos y deberes
- Fortaleciendo a las organizaciones de la sociedad civil involucradas

Los vínculos entre autoridades y ciudadanas/os

- Dado que genera espacios de diálogo y de solución pacífica de conflictos
- Refuerza la gobernabilidad del país

Por todo esto en la CCA valoramos la importancia de realizar acciones de vigilancia ciudadana. Nosotras hemos asumido la vigilancia ciudadana desde nuestros ejes de acción, como parte de nuestras funciones y tareas. Nuestra organización vigila desde hace muchos años el Programa Nacional de Asistencia Alimentaria (PRONAA) y, actualmente nos hemos comprometido con la vigilancia a los servicios públicos de atención a la violencia contra la mujer. Nuestra experiencia nos dice que ésta es una forma de lograr que mejoren en su calidad de atención a las usuarias.





*No es posible vigilar todo!!!...
...qué decidimos vigilar nosotras*

III.





omo actrices sociales en constante relación con mujeres y varones de nuestro distrito, nos hemos dado cuenta que el problema de la violencia contra la mujer es un problema grave de derechos humanos y de salud pública.

Según la encuesta ENDES 2006, 6 de cada 10 mujeres son víctimas de violencia familiar y/o sexual en el Perú. En Lima el 41.7% de las mujeres reportaron haber sufrido algún tipo de violencia física ejercida alguna vez por parte del esposo o compañero. Un 79.5% no buscó ayuda. Un 15.9% acudió a la Comisaría (15.9%). Sólo un 1.1% acudió al MIMDES³.

Según el estudio sobre feminicidio realizado por el CMP Flora Tristán y Demus, entre enero del 2004 y julio del 2007, han muerto por lo menos 403 mujeres, de los cuales 5 habrían ocurrido en San Juan de Lurigancho.

Según estadísticas de la Policía Nacional (PNP)⁴ al año 2006⁵ :

- ⊗ Se registraron 85,747 denuncias por violencia familiar
- ⊗ En 35,119 casos el agresor fue el conviviente y en 25,348 fue el esposo; en 7,622 casos fue el ex conviviente y en 4,299 casos el ex esposo.
- ⊗ En 63,533 casos las víctimas tienen entre 18 a 50 años de edad.
- ⊗ 54,797 casos fueron por violencia física, 25,015 por violencia psicológica y las estadísticas dan cuenta de 5,935 casos como “otros”, con lo cual la violencia sexual queda invisibilizada en la estadística.

Según cifras del Ministerio Público referente a los 29 distritos judiciales entre Enero y Diciembre de 2007 ingresaron 79,903 denuncias por violencia familiar de las cuales fueron atendidas 63,052.

La ex Ministra de la Mujer y Desarrollo Social, Carmen Vildoso Chirinos, señaló que en los 89 Centros de Emergencia Mujer (CEM) que existen en todo el país, entre enero y setiembre de 2008 se han registrado más de 34 mil víctimas de violencia (cifra exacta 34,214, anexo 1), lo que significa un promedio de 3,802 casos mensuales, 173 casos diarios y 22 casos por hora, que han demandado 332 mil 724 atenciones⁶.

Y a nivel de nuestro distrito, San Juan de Lurigancho⁷ encontramos que:

- El 84% de los casos de violencia familiar que se reportan en el Cono Este de Lima ocurren en el distrito de San Juan de Lurigancho.
- De enero a septiembre de 2008, el CEM de San Juan de Lurigancho ha registrado por violencia familiar y sexual, 1,147 casos, lo que significa 127 casos al mes, 6 casos diarios y 1 caso por hora.
- De cada 10 mujeres en San Juan de Lurigancho 4 son maltratadas. Los datos no reflejan el total, puesto que existen muchos casos que no son reportados.

³ Informe Principal “Perú, Encuesta Demográfica y de Salud Familiar. ENDES 2004-2006” <http://www1.inei.gob.pe/biblioineipub/banco-pub/Est/Lib0733/Libro.pdf>

⁴ Sobre el universo de los Departamentos de Amazonas, Ancash, Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Cuzco, Huancavelica, Huanuco, Ica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Lima, Callao, Loreto, Madre de Dios, Moquegua, Pasco, Piura, Puno, San Martín, Tacna, Tumbes y Ucayali.

⁵ Balance del MIMDES. Cladem Perú. Lima, julio 2008.

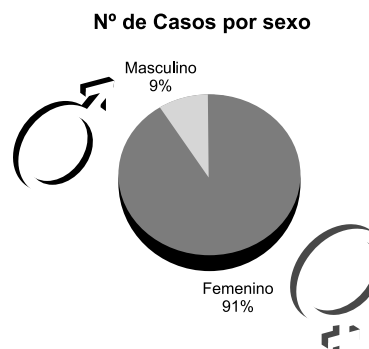
⁶ www.mimdes.gob.pe/noticias/2008/not10nov_1.html

⁷ Informe estadístico elaborado por DEMUS (sin publicar).



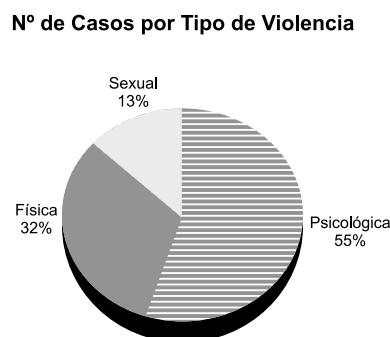
- Según el sexo, de enero a junio del 2008 se registraron en el CEM SJL.

Mes	Total	Femenino	Masculino
Ene	163	152	11
Feb	130	117	13
Mar	133	120	13
Abr	138	120	18
May	105	94	11
Jun	106	99	7
Total	775	702	73

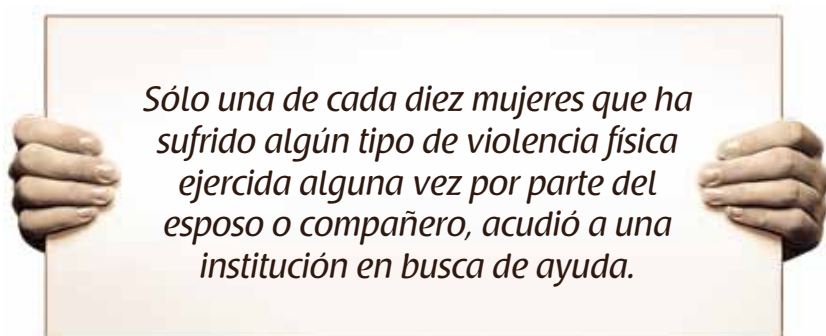


- Según el rango de edad, entre los 36-45 años, sufren mayormente violencia. Seguido por el de 26 a 35 años.

Mes	Total	Psicológica	Física	Sexual
Ene	163	91	52	20
Feb	130	71	45	14
Mar	133	77	36	20
Abr	138	70	52	16
May	105	61	36	8
Jun	106	56	30	20
Total	775	426	251	98



- De enero a octubre de 2008, las 8 comisarías de SJL registraron en total 4,195 denuncias de violencia familiar, de las cuales 3,477 (83%) corresponden a mujeres agraviadas y 718 (17%) a hombres agraviados. El grupo de edad más afectado es el de mujeres de 18 a 50 años, con 2,467 casos (71%). En cuanto a parentesco con el agresor, 1,817 casos (43%) eran convivientes.
- Las Fiscalías Provinciales Mixtas de San Juan de Lurigancho registran 552 denuncias por violencia familiar contra la mujer, entre enero - octubre 2008, de las cuales 499 corresponden a mujeres agraviadas mayores de edad y registran 33 expedientes por violencia familiar contra la mujer.



En la Escuela de Lideresas de nuestra CCA, hemos aprendido que la violencia contra la mujer es una forma de ejercer poder negativamente: para controlar, dominar, someter, agredir o incluso matar por el hecho de ser mujeres.

Compartimos la definición de la Convención **Belem Do Pará**⁸, que nos señala:

Artículo 1

Para los efectos de esta Convención debe entenderse por violencia contra la mujer cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado.

Artículo 2

Se entenderá que violencia contra la mujer incluye la violencia física, sexual y psicológica:

- a. que tenga lugar dentro de la familia o unidad doméstica o en cualquier relación interpersonal, ya sea que el agresor comparta o haya compartido el mismo domicilio que la mujer, y que comprenda, entre otros, violación, maltrato y abuso sexual;
- b. que tenga lugar en la comunidad y sea perpetrada por cualquier persona y que comprenda, entre otros, violación, abuso sexual, tortura, trata de personas, prostitución forzada, secuestro y acoso sexual en el lugar de trabajo, así como en instituciones educativas, establecimientos de salud o cualquier otro lugar, y
- c. que sea perpetrada o tolerada por el Estado o sus agentes, dondequiera que ocurra.

Además contamos con otros Tratados Internacionales y Leyes Nacionales importantes:

Tratados Internacionales

- ☒ Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW, 1979) y su Protocolo Facultativo, Aprobada por Resolución Legislativa N° 27429 del 23 de febrero de 2001.
- ☒ Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas Las Formas de Violencia, Convención Contra la Tortura y Otros Tratos Crueles Inhumanos y Degradantes (1984). Ratificado por el Perú 7 de julio de 1988.
- ☒ Plataforma de Acción de la Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer, Beijing, 1995.

Marco Normativo Nacional

- ☒ La Constitución Política del Perú; en los artículos 2, numeral 1°, numeral 2°, numeral 20°, numeral 24.h.

⁸ CONVENCIÓN INTERAMERICANA PARA PREVENIR, SANCIONAR Y ERRADICAR LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER (Suscrita en el XXIV Período Ordinario de Sesiones de la Asamblea General de la OEA, Belém do Pará, Brasil, Junio 6-10 1994) Ratificada el 2 de abril de 1996 (Convención de Belem Do Pará – 1994).

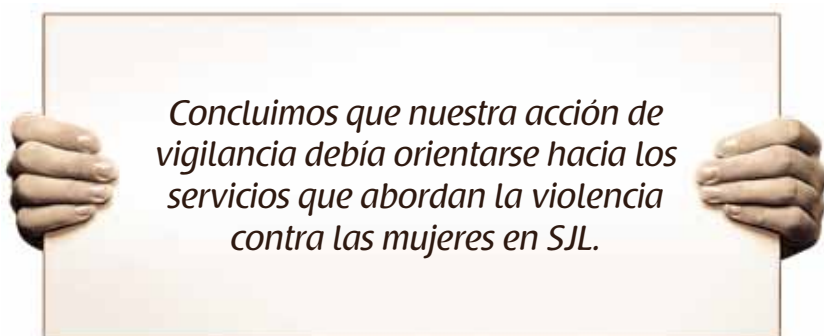


- ☑ Ley N° 28983. Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres (publicada 16.03.2007). Establece las garantías para el ejercicio de derechos y acceso a oportunidades sin discriminación, entre ellos el acceso a la justicia.
- ☑ Ley 26842. Ley General de Salud (publicada 27.07.97). Establece el derecho a la recuperación, rehabilitación de la salud física y mental, así como del consentimiento informado, clave para prevenir la violencia hacia las mujeres desde la prestación de servicios y para que ellas puedan tomar decisiones libres.
- ☑ D.S. 006-97- JUS. Texto Único Ordenado de la Ley N° 26260 y su reglamento aprobado mediante D.S. N° 002 – 98 – JUS, Ley de Protección Frente a la Violencia Familiar (publicada 25/02/98). Señala las políticas orientadas directamente a la erradicación de la violencia familiar; establece el proceso de denuncia, investigación y sanción frente a casos de violencia familiar.
- ☑ Código Penal de 1991 y modificatorias. Incorpora figuras que criminalizan distintas modalidades de violencia familiar y sexual contra las mujeres.
- ☑ Ley N° 27942. Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual (publicada 26.02.2003). Y su Reglamento el D.S. N° 010 – 2003 – MIMDES. Sanciona el hostigamiento sexual producido en el marco de las relaciones de autoridad o dependencia.

Por todo esto y más, nosotras decimos:

- ♀ Que la violencia contra la mujer afecta nuestro cuerpo, nuestra salud física y mental y nuestra vida, es entonces una violación de los derechos humanos y las libertades fundamentales.
- ♀ Que la violencia se transmite intergeneracionalmente si es que no se hace algo por erradicarla.
- ♀ No es un problema privado, de mala suerte, de destino fatal, nada de eso!. La violencia es un problema de salud pública, de afectación a los derechos humanos de las mujeres. Por eso hay tratados internacionales y un marco normativo nacional que la prohíben y el Estado debe garantizar su cumplimiento.

Ahora comprendemos que muchas de las situaciones que viven o vivieron alguna vez nuestras socias de comedores y nosotras mismas, son violencia contra la mujer.





*Ninguna acción se realiza de la
noche a la mañana ...
... el camino que seguimos.*

IV.



➡ *Lo primero fue ubicarnos en el terreno... “pisar tierra”.*

“Nos memorizamos las preguntas, así no se darían cuenta que estábamos observando... fuimos como usuarias, nos quedamos toda una mañana para mirar lo que está pasando en la realidad...”

 *Mujer lideresa.*



Nos respondimos que no, por cuestiones de tiempo, recursos y gente, pensamos entonces que lo más conveniente sería vigilar los servicios que funcionaban en las zonas donde estaban las compañeras de los comedores que se habían comprometido con esta acción. Optamos por los siguientes:

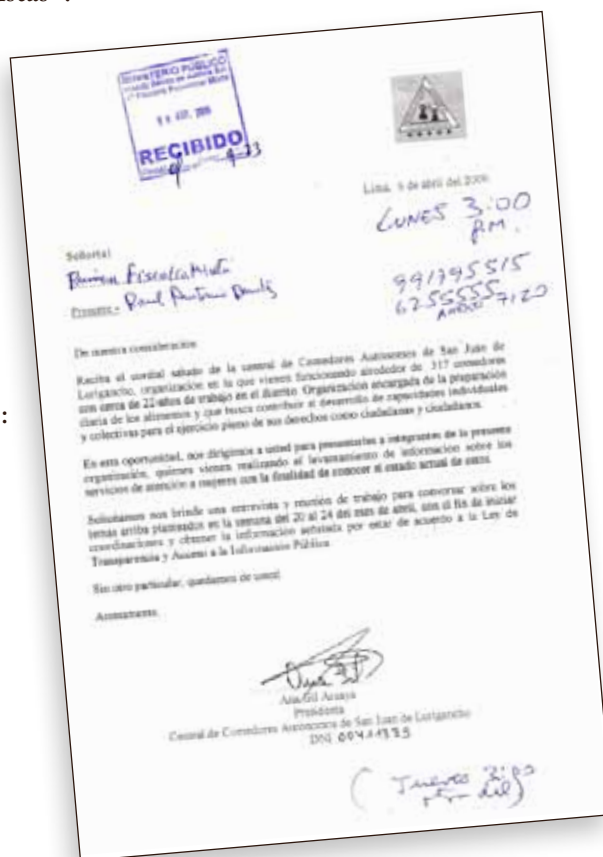


N°	CENTRO	Dirección
1	Comisaría de la mujer	Calle 35 Av. Río Chira Urb. Canto Rey – SJL
2	DEMUNA de San Juan de Lurigancho.	Estaba ubicada en el Parque Huiracocha. A partir del julio se encuentran en Jr. Eduardo de la Pinella 167. Altura del pdro 5 de la Av. Canto Grande.
3	Centro de salud Mariscal Cáceres.	Mz- N-8 Lt-3 Urb. Mariscal Cáceres – SJL
4	Centro de Salud de San Fernando	Jr. Las Ortigas 1893. Urb. San Hilarión. Altura del cdra 13 de Wiese.
5	Comisaría 10 de octubre	Jr. Marcelo Calle s/n cdra. 3. Altura del mercado 10 de Octubre
6	Centro de emergencia mujer- CEM S.J.L.	Jr. San Martín 675 Urb. San Rafael – Agencia Municipal # 1. Paradero 7 de la Av. Canto Grande
7	Centro de Salud de San Hilarión Alto	Jr. Los Silicios s/n Paradero 17 de la Av. Las Flores
8	1er Juzgado Mixto del Módulo Básico de Justicia de S.J.L.	Av. Wiese cdra 38. SJL
9	Hospital Materno Infantil	Paradero 11 de Canto Grande
10	1era Fiscalía Provincial Mixta del Módulo Básico de Justicia S.J.L.	Av. Wiese cdra 38. SJL

➡ Lo segundo fue prepararnos para realizar la acción de vigilancia

Para vigilar se requiere ver, conversar, saber sobre los servicios; entonces, si queríamos acceder a los servicios debíamos comunicarnos con ellos, decidimos hacer cartas explicando la tarea que íbamos a realizar y solicitando entrevistas⁹.

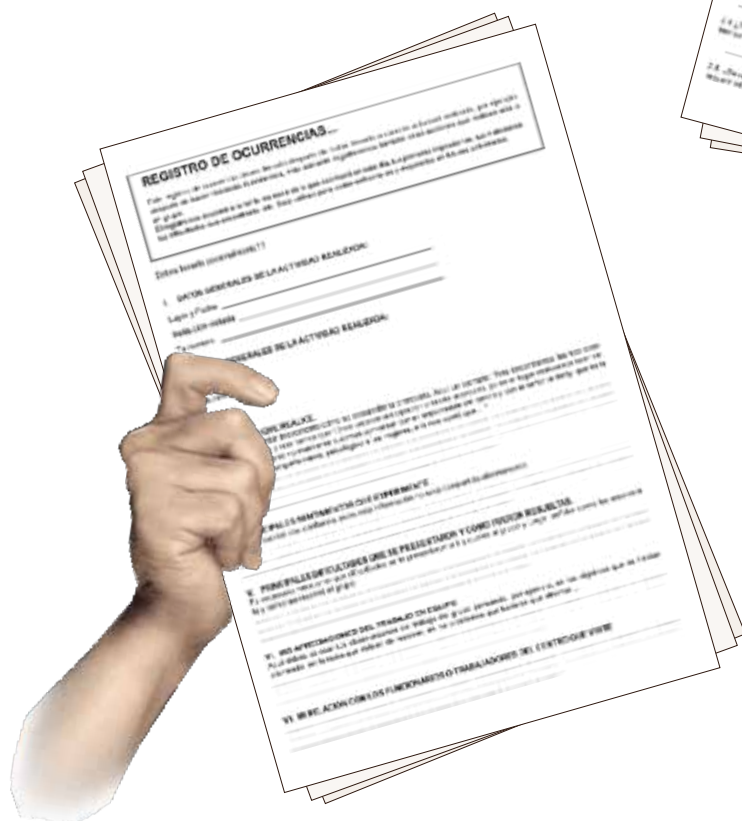
Carta solicitando entrevista:



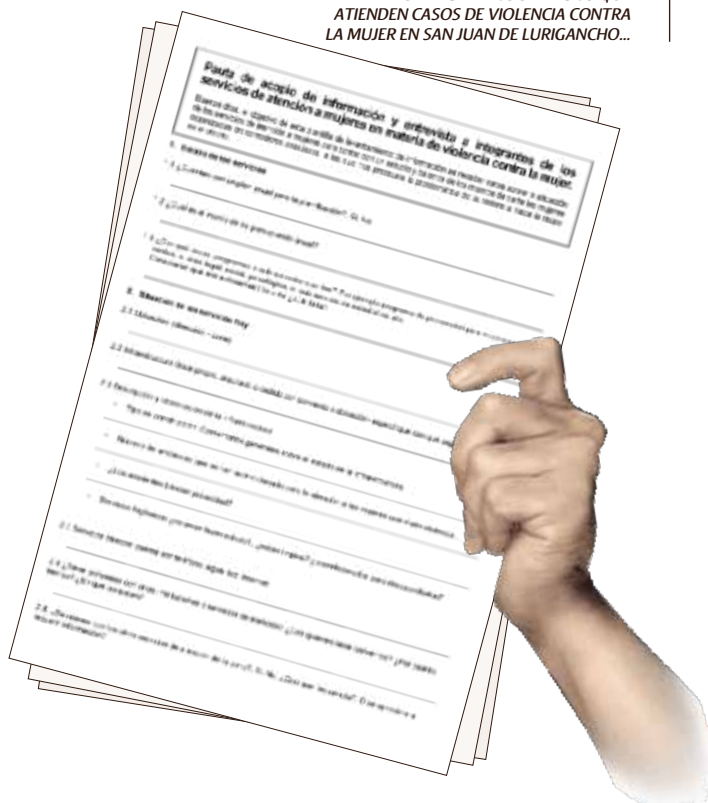
⁹Fueron 8 instituciones las que accedieron a la entrevista solicitada, en 7 de los casos fueron los propios responsables quienes la concedieron y en 1 caso fueron derivados a otro personal. 2 instituciones no proporcionaron la cita pese a insistencias.



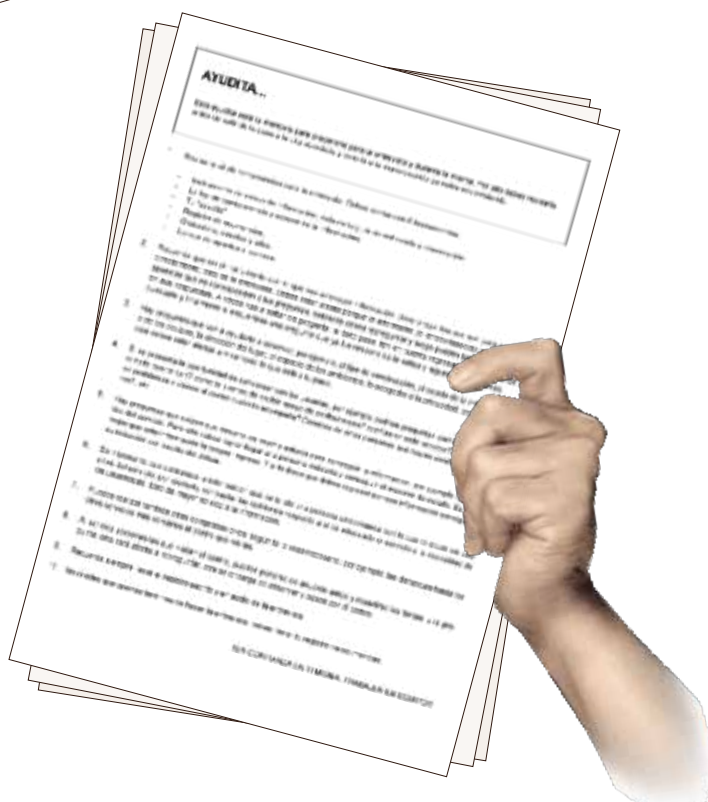
También era necesario saber qué averiguar, así que pensamos en las preguntas que serían convenientes y las juntamos todas formando una **GUÍA DE ENTREVISTA**. Este fue nuestro instrumento de recojo de información.



Luego hicimos ejercicios simulando las entrevistas y nos dimos cuenta que había una serie de puntos que debíamos tomar en cuenta, hicimos una lista de ellos y para no olvidarnos los transformamos en nuestra **AYUDITA!!**.

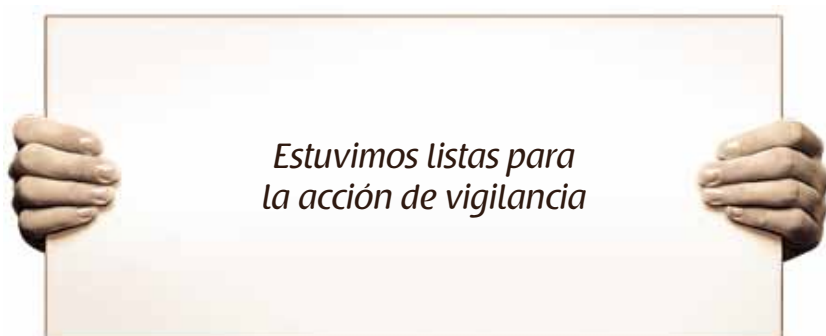


Decidimos que era importante registrar cómo nos sentíamos al hacer la experiencia, cómo vivíamos el proceso. Para esto nuestras amigas de **DEMUS** elaboraron un instrumento al que llamaron **REGISTRO DE OCURRENCIAS**. La importancia de este registro es que nos ha permitido ordenar nuestras impresiones, sentimientos, molestias, emociones y autoevaluarnos sobre la forma como nos organizamos individual y colectivamente.



Finalmente coordinamos entre nosotras, quienes iríamos, a qué servicio, cómo nos repartiríamos las tareas a realizar, como nos comunicaríamos, para todo esto formamos grupos.

Nº	Servicio que visitó	Fecha de Entrevista	Integrantes
1	1era Fiscalía Provincial Mixta del Módulo Básico de Justicia S.J.L.	20 de abril 2009	• Nelly Pérez de Peña • Libia Vásquez de Centti • Olinda Esteban Aquino
2	Comisaría 10 de octubre	6 de mayo 2009	• Isabel Gómez Pujay • Antonia Condori Huamán
3	Centro de Emergencia Mujer	30 de abril 2009	• Petronila Li Huamán • Macaria Gonzáles Camones • Estelita Jauni Magallanes
4	DEMUNA	8 de mayo 2009	• Flora Turpo Choque • Gerarda Panibra González • Demetria Díaz Pérez • Carlota Saavedra Guevara
5	Comisaría de mujeres	21 de abril 2009	• Bernarda Picoy Lucas • Beter Emma Valle García • Laura Baltazar Guerra
6	Centro de Salud San Hilarión Alto	22 de abril 2009	• Lucila Jiménez Ramírez • María Lucía Vargas Machuca Pérez • Marina León Barturén
7	Centro de Salud San Fernando	30 de abril 2009	• Victoria Bojorquez Lozada
8	Centro de Salud Mariscal Cáceres	20 de abril 2009	• Carmen Huamán Baldeón • Victoria Huidobro Atencio
9	1er Juzgado Mixto del Módulo Básico de Justicia de S.J.L.		• Luis César Condezo Zavala • Irma Viera Perales • Isabel Huayta Hurtado
10	Hospital Materno Infantil		• Ana Gil Arcaya • Nancy Segovia Ignacio





*¿Qué sucedió en este
ejercicio de vigilancia?*

V.



Sucedieron muchas cosas que anotamos en nuestro “registro de ocurrencias personales”. Hemos recogido tanto lo positivo como las dificultades que enfrentamos antes, durante y después de las entrevistas que realizamos.

Ahora podemos decir... Nosotras lo hicimos!!!!

➔ Antes de la visita

Debemos decir que el seguimiento ha sido constante, fuimos una primera vez a dejar la carta a las instituciones y, luego una y otra vez, hasta que nos dieran la cita para la entrevista...

“Hubo problemas con la entrega del cargo ponían un montón de peros, fue difícil hacer ingresar el documento, dos veces fuimos a mesa de partes, a nombre del Alcalde mandamos y luego a otra Gerencia, el papel paso de un lugar a otro hasta que llegó...”

 Grupo DEMUNA

Tuvimos problemas con dos instituciones: 1er Juzgado Mixto del Módulo Básico de Justicia S.J.L. , que pese a las constantes visitas que realizamos, cartas enviadas, etc., no nos concedieron la entrevista solicitada. La segunda institución que no nos atendió fue el Hospital Materno Infantil. A partir de estas negativas, nos preguntamos ¿Cómo exigir el cumplimiento de la Ley de Transparencia de la Información Pública?¹⁰ .

“Hicimos tres visitas: entregamos la carta el 22 de abril, nos citaron para el 28 de abril y no nos recibieron por que el Juez era cambiado a otro lugar. (Primera visita). No se desarrolló la entrevista, porque la jueza no nos quiso recibir en su oficina, nos dijo que ella no tiene tiempo para la entrevista. (Segunda visita) ahora debemos presentar otra carta, le insistí y nada. En esos momentos llegó Irma volvió a insistir y en vano”

Al no tener ninguna comunicación, hoy 11 de junio del 2009, regresé al Módulo Básico de Justicia de SJL. Nos dijeron que no había ninguna respuesta, que no tenían ningún convenio, que así no se hacía preguntas, que no daban información a nadie, que debemos hacer nuestra solicitud a la Corte Superior de Justicia de Lima.

 Grupo 1er Juzgado Mixto.

“... contestaron poquito, para obtener información de las demás preguntas nos derivaron a otra persona, la cual tenía muy poca disposición de tiempo, por lo cual la entrevista no se llegó a concluir...”

 Grupo Materno Infantil

¹⁰ LEY N° 27806.- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública / TÍTULO III, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO / Artículo 7°.- Legitimación y requerimiento inmotivado: Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier entidad de la Administración Pública. En ningún caso se exige expresión de causa para el ejercicio de este derecho.



➤ Durante la visita

Agradecemos a las 8 instituciones que sí accedieron a recibirnos. En la espera de la cita coordinamos en nuestro grupo, estos minutos fueron cruciales!!!! Lo principal fue nuestra actitud siempre positiva y haciendo fuerza como equipo.

“...nos pusimos de acuerdo las 3 compañeras del comedor Madres Unidas por el Perú, Emma y yo nos encontramos 8:30 en el comedor para poder partir a la comisaría donde nos encontraríamos con Bernarda a las 9am, pero llegamos con 5 minutos de retraso, Bernarda nos esperaba, nuestra amiga estaba preocupada, luego nos repartimos los trabajos: Emma observadora, Bernarda hace las preguntas y yo sería la secretaria. Siempre hay un temor por no conocer el lugar pero acompañándonos nos damos fuerza”

“Cuando llegamos nos atienden las señoritas muy desconfiadas, parecía que seríamos periodistas, no se confían por nada, menos por el tipo de preguntas, una de ellas negó al comisario y dijo que no había estadísticas, que había en internet. Esto no nos gustó, pero nos pusimos serias”.

“... entramos con decisión y seguras que lo haríamos muy bien, pudimos conversar con el responsable de la comisaría de mujeres de Canto Rey hasta las 11:30 am., más de una hora...no esperábamos que sea tan amable...”

 Grupo Comisaría de la Mujer

“Nos atendió la Dra. una buena persona con ganas de trabajar, de ver el bienestar de su centro de salud para poder dar buena comodidad para los pacientes, nos presentamos como debe ser y ella también se presentó.”

 Grupo Centro de Salud San Hilarión Alto.

“Nos repartimos nuestras tareas, yo iba a entrevistar, Petronila escribir y Macaria observaba el ambiente y agarraba la grabadora, y complementábamos la pregunta en equipo, me reforzaban mis compañeras y escribíamos.”

 Grupo Centro de Emergencia Mujer - CEM

“Me encargue de gestionar hasta que me den la fecha para ir con mis compañeras a la entrevista...”

“La Dra. estaba puntual, nos presentamos y preguntamos si podíamos grabar, ella no quiso, dijo que tenía el tiempo para poder contestar las preguntas y explicar lo que no entiendiéramos”.

“...Todo estaba bien solo que al final faltó que nos entreguen las estadísticas, quedaron en entregarlas otro día”.

 Grupo DEMUNA



➤ Principales dificultades que se presentaron y como las resolvimos

Hubo varias dificultades, pero lo más importante es que las superamos.

“Nuestra reunión se adelantó, estaba fijada para las 3pm pero la responsable tenía que salir y nos llamó para ir al CEM a la 1:30pm, hicimos lo que sea, pero llegamos... cuando terminó la entrevista, quisimos escuchar lo grabado y todo estaba en blanco, como las 3 recordábamos todo, lo escribimos en nuestras hojas. Como grupo teníamos nervios pero nos ayudamos una a la otra.”

 Grupo CEM

“...quedamos a las 6:30am llegué a la 6:50am y me doy con la sorpresa que ninguna de mis compañeras llegaban a pesar que ellas son puntuales, me sentí mal, pero ahí luego llegaron. La otra dificultad fue que la Sra. Carlota no llevo DNI, todas hablamos, le dijimos al portero que por favor ingrese y gracias a Dios ingresó.”

 Grupo DEMUNA.

“El encargado del servicio nos dijo que la carta que presentamos era para conversar y no para hacerle preguntas, nosotras le dijimos que eran sencillas, cuando llegamos a preguntarle el n° 1.2 nos dijo que tenía que consultar con sus superiores y que posiblemente podríamos más adelante coordinar algo más...agregó que no podíamos grabar porque la carta no lo dice...nosotras lo tratamos con amabilidad y le dijimos que gracias a la escuela de líderes y a la institución Demus conocemos que si podemos recibir información pública, es la ley 27806, así le dijimos... poco a poco nos iba respondiendo... largo rato pasó y fuimos preguntando todo...”

 Grupo Comisaría de la Mujer.

“...no teníamos como demostrar quiénes éramos y de donde procedíamos, sería bueno hacer llegar información para que sepan como es nuestra organización...”

 Grupo 1er Juzgado Mixto del Módulo Básico de Justicia de S.J.L.

➤ Nuestra relación con los funcionarios y/o trabajadores de los centros que visitamos

Rompimos algunos prejuicios que hasta entonces pensamos de las y los funcionarios y sobre los servicios de atención, nos dimos cuenta que también desde su posición es difícil atender los casos en las condiciones óptimas.

“Eran bien atentos, tenían manera para tratarnos, nos recibieron bien amables, son personas nuevas. Pensamos que los policías eran mas fríos, más duros de roer, pero son sensibles también... nos dijeron qué bueno que trabajemos en el distrito, que deberíamos de hacernos conocer más... y hasta para trabajar en una alianza”

 Grupo Comisaría 10 de octubre.

“.. Tuvimos mucha dificultad, no pudimos entrevistarlos, yo esperaba algo mejor, la funcionaria fue una persona déspota, me rechazó para la entrevista en cambio los trabajadores fueron amables nos trataron bien.

 Grupo 1er Juzgado Mixto del Módulo Básico de Justicia S.J.L..



➤ Lo que recogimos de las usuarias que estaban en el servicio

Observamos el trato que recibían, con algunas conversamos y nosotras mismas nos vimos reflejadas en ellas, cuando alguna vez acudimos a atendernos...

“En una oficina estaban atendiendo a una señora, vi que le daban confianza y apoyo, pero que no era suficiente, me hubiese gustado poder ayudarla.”

 Grupo CEM

“El local es pequeño, hay bastante gente y esperan demasiado; son solo dos doctores los que atienden. Las personas están molestas porque hacen su cola a las 4 o 5 de la mañana y solo atienden entre 25 a 30 personas... por todo esto, la gente no se veía muy cómoda. A una de mis compañeras también le pasó eso cuando fue a atenderse un día, por eso sabemos como es...”

 Centro de Salud San Hilarión Alto

“Cuando estábamos esperando en la recepción encontré a una pareja de señoras que estaban sentadas y le pregunté si el servicio está lejos de donde vive y me dijo que estaba cerca y que le estaban atendiendo bien y que se sentían seguras.”

 Grupo Comisaría de la Mujer

“Debe haber más privacidad para dar a conocer sus problemas y sentimientos las usuarias, por ejemplo la oficina donde atiende el médico legista no es adecuado, no hay privacidad.”

 Grupo 1era Fiscalía Provincial Mixta del Módulo Básico de Justicia de S.J.L

➤ Cómo nos sentimos durante las visitas

Muchos sentimientos, preguntas, ideas, prejuicios, pasaban por nuestras cabezas... estar preparadas y contar con nuestras herramientas nos daba seguridad.

“Aquí estamos las tres amigas esperando curiosas y nerviosas que llegue la fecha de nuestra entrevista con la persona indicada. Estuve muy emocionada, fue algo nuevo, me encantaría volver a hacerlo, una se entera de cosas que suceden aquí en SJL, de los problemas de muchas mujeres, de los maltratos y abusos que sufren y me encantaría ser capacitada para poder ayudar mejor. Sentí una emoción dentro de mí y a la vez me sentí segura de todo lo que estábamos diciendo.”

 Grupo CEM

“Sentí miedo, temor, cómo nos recibirá...Yo todavía no me siento como para poder hacer una nueva entrevista, todavía tengo temor de salir, yo veo que las otras compañeras son más sueltas, más expresivas, entiendo que poco a poco iré superando esto.

...Primero pensé que era muy difícil llevar a cabo esta primera experiencia, tuve mucho miedo de no estar conversando con la persona indicada.

...Me sentí un poco incómoda, la doctora hablaba rápido, no pude escribir todo lo que decía.

...Al ingresar sentía temor, me preguntaba: ¿la doctora qué nos dirá? de repente nos haría preguntas y nosotras no podríamos responder. Al contrario, cuando la doctora dijo adelante nos



saludó, nos brindó asiento, dijo pónganse cómodas, yo me sentí con la confianza, desapareció un poco de temor... hasta que fuimos entrando más en el diálogo”.

 Grupo DEMUNA.

“Tuve miedo, temor pero cuando llegamos el comisario era muy amable. Primera vez que participo y ahora confío más en mí.

 Grupo comisaría 10 de octubre.

“...Me sentí un poco nerviosa porque es primera vez, Luego conversando mejoré, yo fui la que hizo más preguntas.”

 Grupo de Centro de Salud Mariscal Cáceres

“Tuve un poco de miedo al momento que nos acercamos al servicio, me decía a mí misma que no tenía que estar nerviosa porque yo estoy preparada y así me puse segura y me sentí mejor y enfrenté mi temor.

...En mi había una seguridad muy fuerte por que lo que estamos haciendo es en defensa de nuestras mujeres maltratadas.

...me sentí muy apenada cuando me enteré que hay de 10 a 12 denuncias diarias de maltratos y es más por el licor, de saber que hay niñas de 11, 12 y 13 años embarazadas por padrastros, tíos o personas mayores y no poder hacer nada por falta de dinero.”

 Grupo Comisaría de la Mujer.

“Me sentí incómoda al no haber logrado la entrevista y no estar las tres del grupo juntas. El día 25 de mayo 2009 llevé la carta por segunda vez al despacho del juez me mandó a la mesa de partes y allí me dijo que recibía solo expedientes, cartas no. Regresé al despacho de la Jueza., hablé con ella y me pasó con su asistente para que me reciba la carta y me selló la copia, quedó en llamar al teléfono de la Sra Ana Gil Arcaya; en ese momento me encontré con un sentimiento de amargura. Existe una ley de acceso a la información pero no te dan información, entonces como puedo colaborar en la gestión pública?. No se nos entregó información ni física ni oralmente, este es un vacío que impide nuestro derecho a la participación en los servicios”

 Grupo 1er. Juzgado Mixto del Módulo Básico de Justicia S.J.L.

“Al comienzo tuve miedo pero cuando hicimos las preguntas comencé a tener confianza, el ruido nos molestaba, no había privacidad.

...Al ver la amabilidad del señor Fiscal entramos en confianza, también nos dimos fuerza entre todas y confianza... toda la tembladera se pasó con la forma de su trato amable y abierto”

 Grupo 1era. Fiscalía Provincial Mixta del Módulo Básico de Justicia de S.J.L





¿Qué hemos encontrado?

VI.





emos encontrado que las instituciones que atienden a las mujeres que viven violencia en nuestro distrito, enfrentan muchas dificultades para cumplir con sus competencias.

Sabemos que en nuestro país, los servicios que provee el Estado en relación a la violencia contra la mujer han contado con muy poco presupuesto, que los niveles de planificación (nacional - local) están poco claros, que el personal que atiende es reducido versus la magnitud de la demanda y que las acciones realizadas son insuficientes en relación a la complejidad de los problemas.

A continuación, presentamos datos encontrados a partir de la información sistematizada que recogimos en nuestro ejercicio de vigilancia que muestran un panorama general de cómo están los servicios de atención a mujeres víctimas de violencia de San Juan de Lurigancho.

➤ *Datos básicos de los servicios visitados*

Todas las instituciones cuentan con local para la atención; la mayoría cedido o provisional. La construcción es en su mayoría de material noble. Todos cuentan los servicios básicos de agua, luz y teléfono.

CENTRO	Local	Tipo de construcción	Servicios: Agua, luz, Teléfono,, internet.
Comisaría de la mujer	Propio. Cedido por la comunidad.	Material noble.	Si
La Demuna de San Juan de Lurigancho.	Provisional. A futuro pasará a un nuevo local permanente.	Las paredes son de material noble, el techo es de calamina.	Sí
Centro de salud Mariscal Cáceres.	Ministerio de Salud.	Módulo pre-fabricado.	Si.
Centro de Salud de San Fernando	Terreno donado por la Asociación San Hilarión – San Juan de Lurigancho.	Algunas áreas están hechas de material noble, otras áreas son pre-fabricadas.	Si
Comisaría 10 de octubre	Local propio	Es de material noble, una parte del techo es material noble y la otra con calamina.	Solo agua, luz y teléfono.
Centro de Emergencia Mujer	Convenio con la Municipalidad del Agustino, cada año se renueva.	Está en el segundo piso del Módulo Básico de la Agencia Municipal de SJL. Las oficinas están divididas por triplay	Sí.
Centro de salud de San Hilarión Alto	Local propio.	Material noble.	Solo agua, luz y. Teléfono
1era. Fiscalía Provincial Mixta del Módulo Básico de Justicia de S.J.L	Cedido por el Poder Judicial	Material noble.	Si

➤ *Espacios físicos donde se atiende a víctimas de violencia*

En cuanto los espacios para atender a las usuarias víctimas de la violencia, podemos decir que varía según la institución:



En los centros de salud o comúnmente llamados postas médicas, los ambientes para atender a las mujeres que son violentadas, son los mismos donde atienden la salud en general, esto se da porque son muy pocos los casos que vienen expresamente manifestando que los golpes, hematomas, cortes, fracturas, etc. han sido causados por una situación de violencia. Lo que las mujeres siempre dicen es me caí, o me pasó esto en cualquier otro contexto.

En las comisarías del distrito, también los ambientes son los mismos para todos los casos. Es decir, si yo quiero denunciar mi caso, me siento para que me tomen la manifestación y en el siguiente escritorio del mismo ambiente puedo escuchar a otra persona que cuenta como le robaron.

En el caso de las instituciones como la Comisaría de la Mujer o el CEM, por ser instancias expresamente creadas con la finalidad de atender los casos de violencia, sí cuentan con ambientes diseñados propiamente para la atención, sin embargo su ubicación es lejana, es decir, no céntrico para muchas de las zonas periféricas del distrito donde se presentan más casos de violencia.

➤ Programas de atención por centro

El cuadro nos muestra varias áreas y programas de los diferentes centros, según lo manifestado por cada entrevistado estos no son suficientes para cubrir las expectativas de la población, a saber:

CENTRO	¿Con que áreas, programas o sub servicios cuentan?
Comisaría de la Mujer	• Programas de prevención para mujeres y adolescentes • Área legal • Psicológica • Servicio estadístico
La Demuna de San Juan de Lurigancho.	• No cuenta con áreas. • Tiene solo 3 abogados. • Las estadísticas de los casos son reportadas al MIMDES.
Centro de Salud Mariscal Cáceres.	• Están articulados con la estrategia del Ministerio de Salud, por lo tanto sus programas, proyectos y áreas derivan de él.
Centro de Salud de San Fernando	• Consultorios Médicos • Área social • Psicología • Servicio de estadística.
Comisaría 10 de octubre	• Además de todas las dependencias de las Comisarías, cuenta con una Oficina de Familia y un servicio de estadística.
Centro de Emergencia Mujer	• Área de atención. • Área de prevención • Área de Capacitación
Centro de Salud de San Hilarión Alto	• Consultorios Médicos • Área social • Psicología • Servicio de estadística.
1e a. Fiscalía Provincial Mixta del Módulo Básico de Justicia de S.J.L	• Temas civiles y tenencia de alimentos • Violencia familiar • Además en el Módulo Básico de Justicia existe: - Oficina del Instituto de medicina legal (médicos legistas y psicólogas) - Jueces de 1era. Instancia. - Carceleta • El ingreso es restringido. • Los ambientes no son suficientes, son reducidos y sin privacidad.



⇒ Planificación de los servicios

La pregunta estuvo referida a indagar por las dependencias que trabajan a partir de un plan anual. El resultado arrojó que 8 de las dependencias visitadas manifiestan contar con un plan anual que orienta su trabajo.

⇒ Presupuestos para ejecutar el plan

Ninguno de los servicios visitados respondió sobre el presupuesto anual asignado a su servicio. La falta de información sobre el tema presupuestal es preocupante pues no permite exigir la rendición de cuentas, ni conocer de forma precisa cuanto se está invirtiendo localmente para atender la violencia contra la mujer.

⇒ Funcionamiento de la atención de casos en los servicios

CENTRO	Horario de atención y su adecuación a los usuarios	normas básicas para la atención	convenios	Reunión con otros servicios de atención de la zona
Comisaría de la Mujer	24 horas	Sí	No	Con DEMUNA Casa de refugio Presidenta del club de madres Casa Hogar Salamanca Con colegios
DEMUNA de San Juan de Lurigancho.	8:30am. a 5pm	Sí	No Tiene apoyo de universidades.	Con el Centro de Salud y MIMDES, una vez al mes.
Centro de Salud Mariscal Cáceres.	8am a 2 pm.	Sí	No	A nivel de MINSA.
Centro de Salud de San Fernando	8am a 2pm.	Sí normas de ingreso y salida para el personal y usuarios	No	Con diferentes centros de salud (con 7 centros micro-red).
Comisaría 10 de octubre	Las 24 horas.	Sí	Con RENIEC para verificar todos los datos o fechas.	Con los colegios APAFA Con participación vecinal
Centro de Emergencia Mujer- CEM –S.J.L	De 8am a 4 pm.	Sí	No	Cuando requiere. (no se especifica con quien)
Centro de Salud de San Hilarión Alto	8am a 2pm.	Sí	No	Sí. Al mes. (no se especifica con quien)
1era. Fiscalía Provincial Mixta del Módulo Básico de Justicia de S.J.L	8am a 4:45pm	Sí	Policía Nacional INABIF	Sí

⇒ Cantidad de casos atendidos y seguimiento

En términos generales podemos decir que la mayoría da cuenta de un número de casos nuevos que varía entre 10 y 20. Cinco instituciones manifiestan que realizan seguimiento de casos.

⇒ Registro de casos atendidos

Veamos como registran los casos atendidos y cada cuanto tiempo, según lo informado por los entrevistados, mostramos el siguiente cuadro:



CENTRO	¿Quién hace el registro? ¿Cada cuánto tiempo? ¿A quién lo reporta?
Comisaría de la Mujer	Tiene base de datos en un cuaderno y luego pasa los datos a la computadora.
DEMUNA de San Juan de Lurigancho.	Tiene base de datos. Realizan tres registros El reporte es mensual a la Sub Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad de S.J.L.
Centro de Salud Mariscal Cáceres.	Tiene base de datos.
Centro de Salud de San Fernando	Tiene base de datos. El Área de estadística es quien elabora el reporte.
Comisaría 10 de octubre	Tiene base de datos. Registra en un cuaderno en forma manual.
Centro de Emergencia Mujer- CEM S.J.L.	Tiene base de datos. Envía reporte a la sede Central.
Centro de Salud de San Hilarión Alto	Tiene base de datos.
1era. Fiscalía Provincial Mixta del Módulo Básico de Justicia de S.J.L	Cuenta con archivos de los casos atendidos. Se realizan reportes.

➤ Estadística de los servicios

Algunos nos dieron datos verbales, otros nos derivaron a sus unidades estadísticas y ellos nos dieron datos impresos. Esta información data del primer trimestre del año en curso. Hemos podido consolidar lo siguiente:

CENTRO	N° Total de Casos atendidos			Violencia Física			Violencia Psicológica			Violencia Sexual		
	Ene-09	Feb-09	Mar-09	Ene-09	Feb-09	Mar-09	Ene-09	Feb-09	Mar-09	Ene-09	Feb-09	Mar-09
Comisaría de la Mujer												
DEMUNA de San Juan de Lurigancho.												
Centro de Salud Mariscal Cáceres.	15	15	15	6	6	6	6	6	6	3		
Centro de Salud de San Fernando												
Comisaría 10 de octubre	1403	956	707	8	7	2						
Centro de Emergencia Mujer. CEM SJL.	97	109	100	68	72	71	26	33	26	3	4	3
Centro de Salud de San Hilarión Alto			6			2			1			3
1era. Fiscalía Provincial Mixta del Módulo Básico de Justicia de S.J.L	50	65	39	36	55	36	14	10	3	Su Sistema no considera esta clasificación		

➤ Personal responsable del servicio

El personal que atiende por servicio, según las entrevistas realizadas, es como sigue:

...Desde la experiencia de las mujeres de comedores



CENTRO	¿Cuál es el número total de personas que laboran en el servicio? ¿Es suficiente?
Comisaría de la Mujer	• 30 personas • Sí es suficiente.
DEMUNA de San Juan de Lurigancho.	• 13 personas. • No es suficiente.
Centro de salud Mariscal Cáceres.	• 8 personas
Centro de Salud de San Fernando	• 44 personas.
Comisaría 10 de octubre	• 5 personas. • No es suficiente
Centro de Emergencia Mujer- CEM SJL.	• 5 personas. • No es suficiente.
Centro de Salud de San Hilarión Alto	• 8 personas. • No es suficiente.
1era. Fiscalía Provincial Mixta del Módulo Básico de Justicia de S.J.L	• 7 personas. • No es suficiente.

➤ Situación laboral del personal del servicio

Esta pregunta no fue respondida con precisión. Lo que se registra es que el personal de los servicios en su mayoría se encuentra en Planilla, cuentan con personal administrativo en servicios no personales. Pocos tienen practicantes y, en los Centros de Salud cuentan con el apoyo voluntario de las promotoras de salud.

➤ Cualificación del personal del servicio

El personal de los servicios manifiesta que es capacitado por las instancias correspondientes, en temas relacionados a derechos humanos de las mujeres y violencia, por lo menos una vez al año. La mayoría de los servicios no cuentan con apoyo psicológico para sus profesionales (SAP)¹¹.

CENTRO	apoyo psicológico a profesionales	capacitación al personal del servicio
Comisaría de la Mujer	Sí	Sí
DEMUNA de San Juan de Lurigancho.	Sí	Sí. Noviembre 2008. Por el MIMDES, curso de violencia contra la mujer y los niños. Duró 1 semana.
Centro de Salud Mariscal Cáceres.	No	Sí. Ministerio de Salud
Centro de Salud de San Fernando	Sí	Sí. Capacitación de manejo de directivas de la atención integral a través de red de salud. 3 días.
Comisaría 10 de octubre	No	Sí. Ha recibido el personal del servicio el año 2008 en la institución de la policía. Duró 2 horas con temas sobre los desechos humanos, curso de especialización de policía.
Centro de Emergencia Mujer. CEM S.J.L.	No	Sí. Ha recibido por el MIMDES, el mismo programa 1 vez al año que dura 2 a 3 días, sobre la violencia.
Centro de salud de San Hilarión Alto	No	No
1era. Fiscalía Provincial Mixta del Módulo Básico de Justicia de S.J.L	No	Sí, hay capacitaciones periódicas.

¹¹Prevención del Síndrome de Agotamiento Profesional.



➤ *Calificación de los servicios por su personal*

Las personas entrevistadas calificaron el servicio donde trabaja en una escala del 1 al 20:

CENTRO	Calificación del servicio de 1 a 20
Comisaría de la Mujer	18
DEMUNA de San Juan de Lurigancho.	18
Centro de Salud Mariscal Cáceres.	17
Centro de Salud de San Fernando	11
Comisaría 10 de octubre	18
Centro de Emergencia Mujer. CEM SJL.	15
Centro de Salud de San Hilarión Alto	14
1era. Fiscalía Provincial Mixta del Módulo Básico de Justicia de S.J.L	15





Para seguir mejorando... **VII.**



R

realizar el ejercicio de la vigilancia ha sido enriquecedor, nos ha dejado muchos aprendizajes. Tenemos un panorama general de cómo están las instituciones que atienden los casos de violencia contra la mujer y que aún hay distancias hacia como deberían funcionar adecuadamente. Esperamos contribuir activamente a mejorar los servicios de atención para ello es condición indispensable la disposición a brindar información y tener apertura para un diálogo horizontal con las organizaciones sociales.

A continuación, señalamos algunos aprendizajes prácticos:

A. *Es importante saber que significa que un servicio funcione con calidad*

Lo primero es entonces comprender que es calidad...

✓ *Qué es calidad?*

Calidad es aquello que permite que el servicio o producto funcione en condiciones óptimas para cumplir su fin.

En nuestra concepción de calidad, son las y los usuarios quienes definen la calidad de los servicios.

También es necesario definir que principios y que valores construyen la calidad de atención, a lo largo de nuestros talleres en la Escuela de Lideresas hemos aprendido...

✓ *¿Qué principios y valores construyen calidad?*

a) *Dignidad en el trato interpersonal*

Es el respeto hacia las personas cuando acudimos a los servicios, teniendo como base:

- Los Derechos Humanos: Como fundamento básico del servicio a brindar.
- La Equidad: No todas/os tienen la misma historia ni los mismos recursos experienciales y hay que respetar cada caso, como particular y diferente.
- La No discriminación: El servicio debe funcionar sin detenerse o discriminar por edad, género, opción sexual, etnia, grado de estudios, etc.
- La Autonomía: Los servicios deben actuar respetando la autonomía personal, la capacidad de decisión, metas y planes de las usuarias que acuden a los mismos..

b) *Gratuidad como parte del derecho a la solidaridad*

La idea de gratuidad no debe partir de la consideración de las personas como carentes de recursos económicos, debe surgir del derecho de toda persona a vivir con dignidad y acceder a servicios públicos.



c) **Atención de calidad que garantice los enfoques de género, interculturalidad e intergeneracional.**

- **Género:**

Es importante tener en cuenta que hombres y mujeres tenemos socialmente identidades, roles y espacios diferentes y que esto debe orientar la atención.

- **Interculturalidad:**

Implica comprender al otro/a desde sus creencias, valores y realidad, a la vez que buscar ser comprendido por el otro/a. Las y los profesionales deben acercarse a los patrones culturales de la gente que acude a los servicios.

- **Intergeneracional:**

Los operadores o funcionarios no pueden imponer sus códigos generacionales, por el contrario, están en el deber de aprender, asimilar y utilizar los códigos de diferentes generaciones.

d) **Trabajo articulado e integral**

Los servicios de calidad no funcionan aislados ni atienden solo una situación, por el contrario, trabajan articulados e integralmente, es decir:

- Integran los niveles: Macro; las políticas públicas del Estado y normativas jurídicas, Meso; el nivel institucional sectorial y Micro; donde se operacionaliza el sistema.
- Su trabajo es multisectorial; es decir, integran a diferentes sectores, instituciones públicas, privadas y comunitarias que intervienen en el problema, es un punto importante para la prevención, atención, recuperación y promoción.
- El trabajo es multidisciplinario; esto quiere decir que mientras más profesionales de diferentes disciplinas se involucren, mayores serán las posibilidades de las personas para solucionar sus problemas.
- Se trabaja en Redes de atención; espacios compuestos por organizaciones gubernamentales, no gubernamentales, grupos comunitarios, Administración de Justicia, Desarrollo Comunitario, iglesias, instancias municipales, ONGs, medios de comunicación local, entre otros.

Y finalmente, debemos comprender como funcionan y se usan los servicios; esto es, tener claro el camino de la atención a los casos de violencia contra la mujer y las pautas básicas a brindar.

✓ **El circuito de atención; la ruta y los responsables**

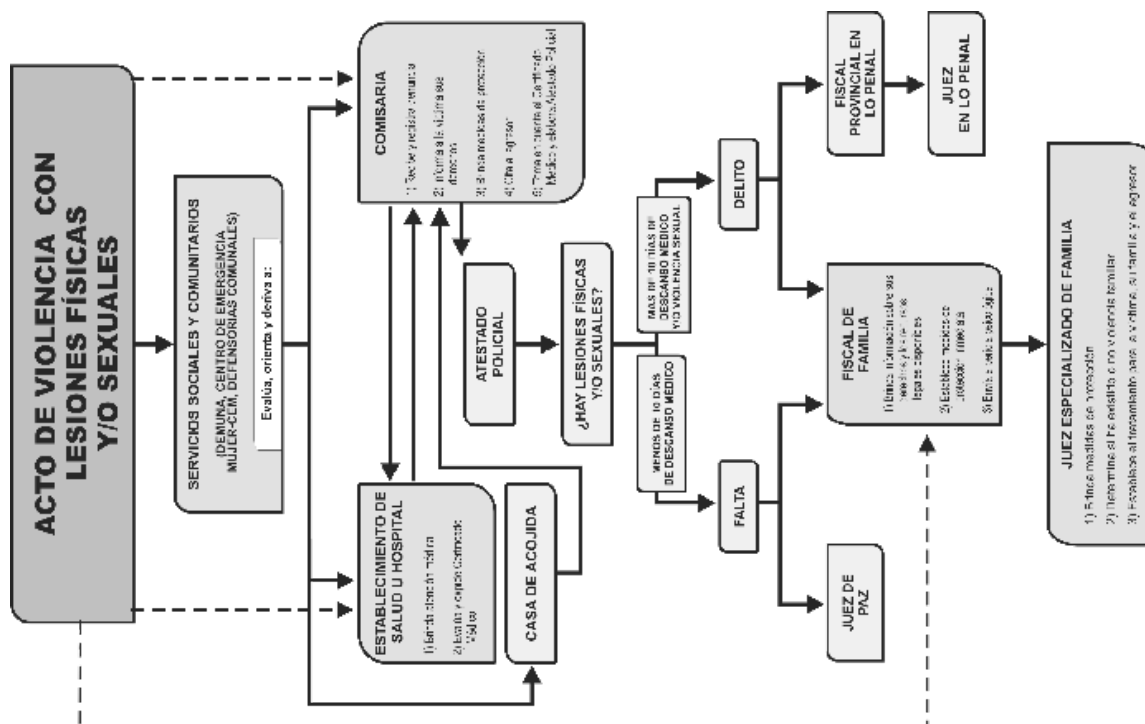
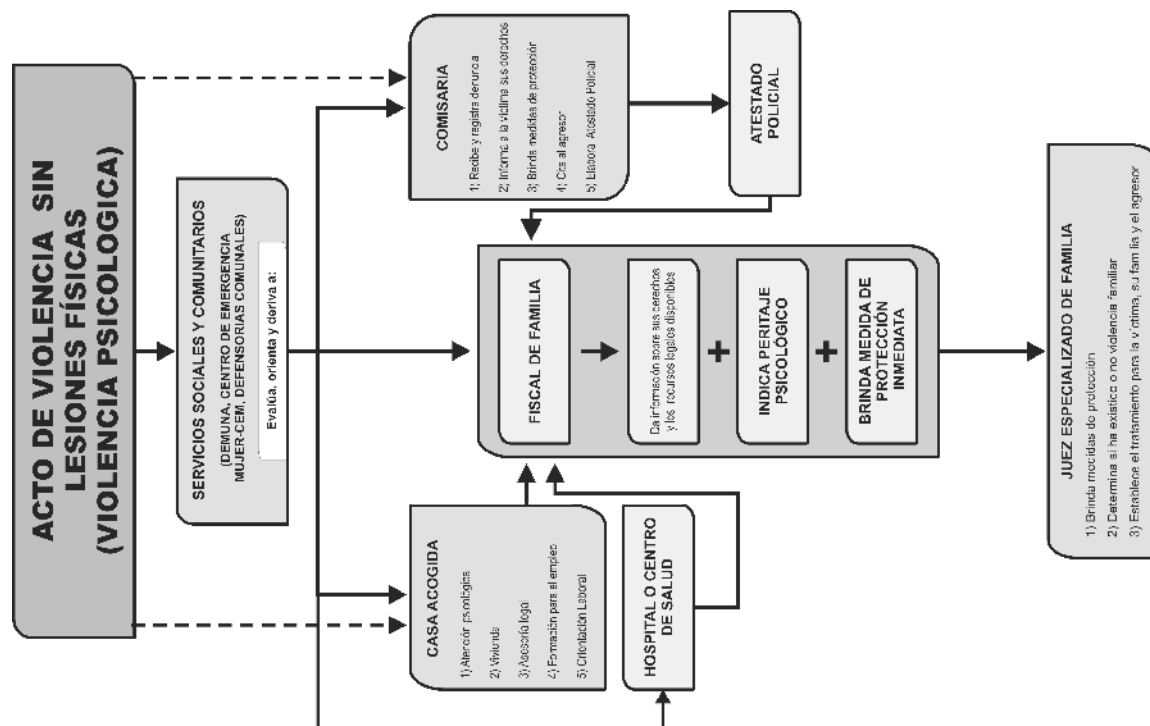
Cuando hablamos de circuito nos referimos a la ruta que los servicios establecen como recorrido para la atención de la usuaria.

El supuesto inicial es que recorriendo este circuito se logrará la atención de su problema resolviéndolo o encaminando su resolución. Es importante saber también quienes son los responsables y cuáles son sus responsabilidades. Esto está claramente especificado en la Ley N° 26260 y su reglamento aprobado mediante D.S. N° 002 – 98 – JUS, Ley de Protección Frente a la Violencia Familiar (publicada 25/02/98).

Veamos Dos Rutas :



CIRCUITO DE ATENCIÓN: LA RUTA Y LOS RESPONSABLES



B. *Necesitamos seguir desarrollando nuestras capacidades, habilidades, actitudes personales y en equipo*

A lo largo del trabajo de vigilancia nos dimos cuenta de la necesidad de seguir desarrollando nuestros conocimientos, habilidades y actitudes personales y en equipo.

✓ *¿Qué aprendí?*

Hemos sumado nuestras experiencias personales y como equipo de trabajo. Ahora tenemos muchas lecciones que nos servirán para seguir mejorando nuestras próximas acciones de Vigilancia.

*“Tener más confianza ante una persona profesional...
Tener más seguridad y confianza en mis compañeras...
Tener en cuenta que si me equivoco debo asumirlo con responsabilidad...
Tener más confianza a mi misma y estar segura de lo que estoy haciendo y diciendo...
Como llegar a las personas, darme seguridad a mi misma y también corregir mis errores para poder hacer mis trabajos posteriores...”
“Que me encantaría volver hacer otra entrevista y conocer muchos casos más...”*

 Grupo Centro de Emergencia Mujer – CEM

*“Debemos prepararnos mas y ser puntuales...
Manejar más las preguntas que vamos hacer, tener más conocimientos del tema...
Seguir preparándome más, no me siento lo suficientemente capacitada para enfrentar...
Desconozco bastante de las instituciones, de sus funciones y servicios, pero poco a poco iré aprendiendo...
Que soy capaz de tomar decisiones...
Que debemos formar los grupos con las personas que ya nos conocemos y nos vemos nuestros errores y habilidades que tenemos cada una... para los próximos trabajos los grupos deben ser de 2 personas porque 4 es mucho...
“Esto no debe quedar ahí debemos seguir haciendo algo mas por las demás personas de nuestro alrededor, de nuestra comunidad”.*

 Grupo DEMUNA

*“Aprendí a desenvolverme mejor...
Tener más confianza en mi misma y también con las demás personas...”
Que en nuestra comunidad tenemos que apoyar a nuestro centro de salud, por ejemplo, pues nos enteramos que quieren ampliarlo, pero al lado hay un colegio (Jardín de niñitos y una cuna). Y que están en el riesgo de infectarse con el programa de TBC y tantas otras cosas que hacer...”*

 Grupo Centro de Salud San Fernando

*“Primeramente tuve temor y cuando ya entramos en la comisaría me puse fuerte...
Debo mejorar, hacer las preguntas y escribir más rápido y con calma e informarme más al respecto...”*



Lo que quiero resaltar es que está bien vigilar pero no solo las comisarías y postas, debería ser todo, hay muchos abusos en los colegios, postas de salud, las personas no saben sus derechos y no saben reclamar, yo al menos como soy presidenta de mi comedor siempre informo a mis compañeras como deben defenderse...”

 Grupo Comisaría 10 de Octubre.

“Aprendí a desenvolverme y aprender más y acerca del tema, tuve que leer, pero debe ser más, es realmente un reto, pero no es imposible, si ya estamos logrando hacerlo...”

Debo mejorar para otras oportunidades...

Deberían seguir dándonos más trabajos de investigación, sobre aquellos centros que no quisieron recibir nuestra invitación, algo debemos decirle a ellos...”

 Grupo Mariscal Cáceres – San Juan de Lurigancho.

“Saber siempre que yo puedo hacerlo, afrontar y lograr las metas que me he trazado y así poder ser una buena ciudadana...”

Perder el miedo y conocer más mis derechos y mi ley como ciudadana...

Que debemos ser inteligentes y muy serenas porque debemos dejar pasar los malos ratos y evitar cóleras porque no nos conducen a nada bueno...”

 Grupo Comisaría de mujeres.

“Insistir hasta lograr el objetivo...”

A pedir que se elijan funcionarios tratables, que sepan relacionarse con el público, que no sea déspota en su función...

Me parece que voy a insistir en conseguir los informes por otros medios, me siento alegre al ver la perseverancia del equipo, mis compañeras, de las coordinadoras de DEMUS.”

 Grupo 1er. Juzgado Mixto del Módulo Básico de Justicia S.J.L.

“Debemos dar a conocer todo lo que hemos aprendido para que los demás tomen interés, queremos hacer otra entrevista y ver si hemos mejorado y tratar de corregir algunos errores y poder crecer más...”

Por más pequeña que sea nuestra entrevista debemos tener una buena coordinación y tener claros los objetivos deseados...

Que siga habiendo talleres, para que así lleguemos al objetivo trazado...

Conocer a nuestra organización a todas las instalaciones de nuestro distrito y si es posible a nivel nacional, vamos a hacer difusión, porque nos han dicho que quieren coordinar con nosotras, eso esta bien...

Queremos la forma de coordinar con quién corresponda para poder ayudar con sus necesidades.”

 1era. Fiscalía Provincial Mixta del Módulo Básico de Justicia de S.J.L.



