



W.K. KELLOGG FOUNDATION
FROM VISION TO INNOVATION

EXPERIENCIAS EN INNOVACION SOCIAL

Ciclo 2005-2006

Defensorías Comunitarias: Una respuesta comunitaria a la violencia familiar

El proyecto “Defensorías: una respuesta comunitaria a la violencia familiar” inicio sus actividades en 1999, promovido por el Instituto de Defensa Legal (IDL), ONG de Perú, con el apoyo del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). Su objetivo es enfrentar la violencia familiar desde un enfoque de ciudadanía, democracia y equidad de género en la región de Cusco, Perú. Para lograr este objetivo, capacita a personas de la propia comunidad, para que se puedan desempeñar como defensoras comunitarias, capaces de atender este grave problema y brindar apoyo a las víctimas en el proceso de denuncia y seguimiento de esta. Como lo expresa con claridad una de las directivas del IDL, escogen la región del Cusco para iniciar sus actividades debido a que ésta presenta los más altos índices de violencia familiar no denunciada en el Perú.

Es un proyecto enormemente innovador, en la medida que potencia a las propias mujeres de la comunidad, y las empodera mostrando a otras mujeres que es posible enfrentar cualquier situación y que el hecho de ser mujeres no las posterga frente a nadie. Trabaja en uno de los mayores problemas que enfrenten las mujeres construyendo la solución a través de la participación de las propias mujeres. La calidad, fortaleza, impacto e innovación de este proyecto lo hizo ganador del primer lugar en el ciclo 2005-2006 del concurso Experiencias en innovación social, iniciativa de la CEPAL con el apoyo de la Fundación W.K. Kellogg.

Ubicación Geográfica del lugar de ejecución del proyecto Cusco, Perú



Población indígena en América Latina: pobreza y discriminación persistente

Aunque el proyecto trabaja tanto con población indígena como no-indígena, su marco geográfica hace que las mujeres indígenas constituyen un eje importante de su realización, sobre todo en lo que se refiere a la gestión lingüística. En el Departamento de Cusco para casi un 70 por ciento de la población el quechua es su lengua materna ^{1/}. Es más, buena parte de las mujeres quechuahablantes no dominan el español.

La población indígena se considera uno de los sectores sociales más vulnerables y excluidos en nuestra región. Sufre discriminación, no solamente en términos del ejercicio de sus derechos culturales, sino también en el acceso a bienes y servicios básicos. Generalmente, las tasas de pobreza indígena son más elevadas que las de la población no-indígena y tienden a disminuir más lentamente en períodos de recuperación económica.^{2/} Como lo afirma el Panorama Social 2006 ^{3/}, las poblaciones indígenas siempre se encuentran en los quintiles más bajos de ingreso en todos los países. A ello se suman otros indicadores socio-económicos que dan cuenta del "acceso desigual no sólo a servicios (...) sino, sobre todo, a información, recursos y poder de decisión de los individuos en tanto miembros de un grupo social"^{4/}. Estudios del Banco Mundial sobre los pueblos indígenas de Perú afirman que en promedio los miembros de los hogares no indígenas ganan prácticamente el doble que los de hogares indígenas ^{5/}. Es así como se destacan como un sector particularmente marginado y vulnerable en los ámbitos de la distribución del ingreso, la educación, la salud (esperanza de vida, mortalidad infantil y materna) y la vivienda.

En su análisis de la situación de los pueblos indígenas entre 1994 y 2004, Hall y Patrinos concluyen que a pesar de una mejora en la participación política, no ha habido mayores avances en la reducción de la pobreza indígena en los países considerados (Bolivia, Guatemala, México y Perú). La brecha en términos de ingresos y nivel educacional sigue siendo significativa, y en el área de la salud, el acceso difícil a los servicios básicos se agrava aún más para niños, niñas y mujeres en las poblaciones indígenas rurales.^{6/}

En el caso específico de Perú, los hogares indígenas representan entre el 25 y el 48 por ciento^{7/}, del total de hogares del país. Como muestran los

^{1/} Calculado en base de la cifras de Información del Censo de Población y Vivienda de INEI provenientes del Censo del 1993 (<http://www.inei.gob.pe>). Considerando solamente las áreas rurales, la tasa de las personas que tienen el quechua como lengua materna aumenta a un 90 por ciento.

^{2/} Hall/Patrinos (2006).

^{3/} CEPAL (2006).

^{4/} Del Popolo/Oyarce (2006), p. 37.

^{5/} Banco Mundial, Pueblos indígenas pobreza y desarrollo humano en América Latina: 1994-2004

^{6/} Hall/Patrinos (2006).

^{7/} El porcentaje de la población indígena sobre el total del país depende en gran medida de la forma de identificación. En el caso de Perú, el único indicador disponible para determinar la identidad indígena es la lengua materna. Por lo tanto, se define como indígena toda persona cuya lengua materna no es el español ni

cuadros 1 y 2, tanto la pobreza como la extrema pobreza son considerablemente mayores para ésta que para la población no-indígena.

Cuadro No. 1
Porcentaje de hogares en situación de pobreza
Peru, 1994-2000

	Población total	Indígenas	No-indígenas
1994	45,2	62,3	40,1
1997	41,8	61,4	36,4
2000	46,5	62,8	43,0

Fuente: Trivelli (2006)

Cuadro No. 2
Porcentaje de hogares en extrema pobreza
Peru, 1994-2000

	Población total	Indígenas	Non-indígenas
1994	14,7	28,6	10,9
1997	11,4	24,7	8,6
2000	11,7	22,2	9,5

Fuente: Trivelli (2006)

Las evaluaciones de Trivelli muestran además, que la probabilidad de vivir en condiciones de pobreza depende significativamente, del lugar de residencia, aumentando, en un 16 por ciento en áreas rurales en comparación con habitantes de la capital de cada país.^{8/}

Cabe señalar, que los factores de exclusión mencionados tienden a profundizarse para las mujeres de las comunidades indígenas rurales, como es precisamente el caso de las mujeres que participan y/o son atendidas por el proyecto de las Defensorías Comunitarias. Estas mujeres sufren múltiples discriminaciones por género, etnia, clase socioeconómica y lugar de residencia, sumándose a éstas la violencia familiar que experimentan dentro de sus comunidades o barrios.

un idioma extranjero. El porcentaje inferior (25%) corresponde a los hogares cuyo jefe/a y/o su pareja son de habla indígena; el porcentaje superior (48%) incluye los hogares cuyos/as jefes/as de hogar tienen padres o abuelos cuya lengua materna es indígena.

^{8/} Trivelli (2006).

Violencia familiar: un reto para los derechos humanos y la democracia

La violencia intrafamiliar es un fenómeno de enormes proporciones tanto en nuestra región como en el mundo entero, y son infinitos los daños físicos, psicológicos y también económicos que ella produce. Por lo tanto, la violencia contra la mujer, las niñas y los niños se plantea hoy como un reto desde el punto de vista de los derechos humanos^{9/}. “Vivir sin violencia es un derecho humano para todas las mujeres y es algo factible”, afirmó Rebeca Grynspan, Directora Regional del PNUD para América Latina y el Caribe, en la presentación de un estudio reciente sobre el coste de la violencia doméstica en Latinoamérica y el Caribe. Según ella, este coste equivale al 2% del producto interno bruto de la región, afecta la productividad de las trabajadoras y representa un costo adicional para los servicios de salud.^{10/} Además, la violencia familiar es indudablemente “un obstáculo para la democracia, en tanto atenta contra la salud mental y calidad de vida, limita y bloquea el desarrollo de las mujeres y sus hijos/as, dificultando la participación social y contribución a los procesos democráticos”^{11/}.

La Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1993, define la violencia contra la mujer como “todo acto de violencia basado en el género que tiene como resultado posible o real un daño físico, sexual o psicológico, incluidas las amenazas, la coerción o la privación arbitraria de libertad, ya sea que ocurra en la vida pública o en la vida privada”^{12/}. En el año 2000, la importancia de luchar contra todas las formas de violencia y discriminación contra la mujer, fue subrayada nuevamente en los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Dentro de los distintos tipos de violencia basada en el género, la violencia física y sexual ejercida por la propia pareja sigue siendo la más común en las mujeres^{13/}. El Secretario General de las Naciones Unidas, en el discurso con ocasión de la celebración del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, el 25 de noviembre de 2006, hizo referencias a los resultados de un estudio detallado que llevo a cabo la organización en el que se demuestra que “aún la mitad de la humanidad vive bajo esta amenaza — en todos los continentes, en todos los países y en todas las culturas, cualquiera que sea el nivel de ingresos, la clase, la raza o el grupo étnico, aunque, vivimos en un orden mundial en que los derechos humanos han sido reconocidos por la ley y garantizados en instrumentos internacionales, aunque hemos aprendido que el disfrute de los derechos humanos es esencial para el bienestar del individuo, la comunidad y el mundo, aunque en la Cumbre Mundial de 2005, los líderes se

^{9/} Rico (1997). Véase entre otras, la Convención Interamericana para Prevenir, Castigar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer: “La violencia contra la mujer constituye una violación de los derechos humanos y las libertades fundamentales y limita total o parcialmente a la mujer el reconocimiento, goce y ejercicio de tales derechos y libertades” (citado en Bravo 2004).

^{10/} <http://www.elmundo.es/elmundo/2006/12/01/solidaridad/1164972850.html>

^{11/} Rioseco (2005), p. 9.

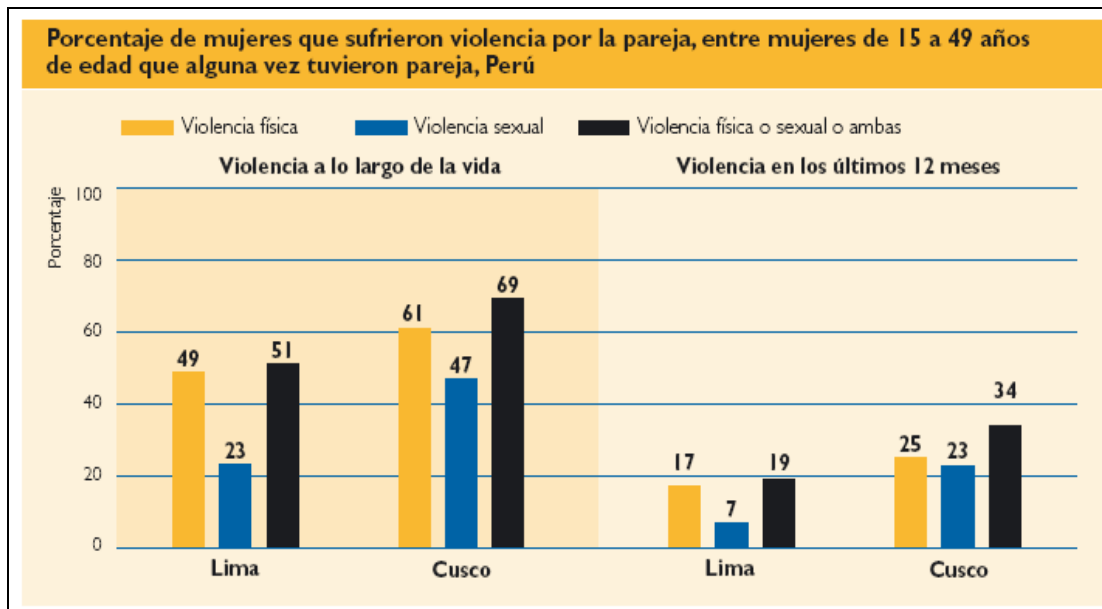
^{12/} Naciones Unidas (1993).

^{13/} OMS (2005).

comprometieron a redoblar los esfuerzos por eliminar todas las formas de violencia contra la mujer” ^{14/}.

En el caso específico de Perú, la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (ENDES) del año 2000 entrega algunos antecedentes sobre la amplitud del fenómeno de la violencia familiar, tanto en el país como en el Departamento de Cusco, donde lleva a cabo el proyecto de las defensorías comunitarias. Según éstas cifras, un 41,2% de las mujeres peruanas entre los 15 y los 49 años han sido agredidas por su esposo o compañero.

Cuadro No. 3
Mujeres que sufrieron violencia por la pareja, Perú



Fuente: OMS (2005).

Un estudio llevado a cabo por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2000, para el cuál se entrevistaron 1414 mujeres de Lima y 1837 de Cusco, presenta cifras aún más altas. En Lima, el 51% de las mujeres que habían tenido pareja alguna vez, indicaron haber sufrido un acto de violencia física o sexual por parte de ésta. En Cusco, las mujeres violentadas físicamente y/o sexualmente representan el 69 %. Tanto en Lima como en Cusco, alrededor de la mitad de las mujeres entrevistadas había sufrido lesiones como consecuencia de la violencia, siendo más frecuentes las lesiones graves en Cusco. Un cuarto de las mujeres en ambas ciudades habían sido lesionadas más de 5 veces. Vale destacar, que en cuanto a la violencia física de por sí, Cusco representa el porcentaje más alto de todos

^{14/} <http://www.cepal.cl/cgi-bin/getProd.asp?xml=/prensa/noticias/comunicados/5/27405/P27405.xml&xsl=/prensa/tpl/p6f.xsl&base=/prensa/tpl/top-bottom.xsl>

los países estudiados (61%)^{15/}. Esta es precisamente la razón por la cual el IDL decide iniciar su trabajo en el Cusco.

Aunque la Encuesta Nacional de Demografía y Salud Familiar (ENDES) no desagrega cifras por provincias, tenemos datos oficiales para el total del Departamento de Cusco, en los cuales se aprecia que con un triste 57,3 % de mujeres que han vivido violencia física^{16/} por parte del esposo, Cusco ocupa el penoso primer lugar en la lista de los 24 departamentos evaluados^{17/}. Como se puede apreciar en el cuadro No. 4, la probabilidad de ser víctima de violencia familiar es mayor entre las mujeres anteriormente casadas o unidas (77%) que entre las casadas (54,6%), y se acentúa a partir de los 35 años de edad. El 26,4% de las mujeres del Departamento indica sufrir agresión física frecuentemente. La frecuencia de la agresión se reduce gradualmente con el nivel de educación de la mujer: 38,5% entre las mujeres sin educación frente a 15,2% entre las que han alcanzado educación superior. Por otra parte, aumenta levemente entre las habitantes de áreas rurales frente a las de zonas urbanas (26,9% vs. 25,5% en áreas urbanas).

Es de sobra conocido, que las denuncias de violencia intrafamiliar son muy reducidas y el fenómeno queda oculto por miedo, por vergüenza o debido a las dificultades que enfrenta el sector público para atenderlas. Este patrón se confirma, en el caso de Perú, donde a nivel nacional un 80,2% de las mujeres contestó no haber buscado la ayuda de ninguna institución después de haber sido maltratada^{18/}, mientras en el departamento de Cusco, las mujeres que no habían recurrido a ninguna institución representaban el 72,1%. Tanto en el Cusco como en Lima, las mujeres acudían más frecuentemente a las comisarías (21,7% y 15,6% en Cusco y Lima respectivamente).

Al comparar el promedio del país con lo que sucede en el Departamento de Cusco, llama la atención el peso de las distintas razones por las cuales la mujer no había acudido a una institución: mientras la razón más frecuente en casi todos los departamentos es que "los daños no fueron serios", la tasa de mujeres que no sabían a donde ir se duplicaba en el departamento de Cusco (20,8%) con respecto a Lima (9,9%) y está por encima del promedio del país (14,5%). En este contexto, la creación de las defensorías en las comunas rurales, que muchas veces carecen de servicios públicos correspondientes, es un avance fundamental en el apoyo a las víctimas de la violencia familiar.

^{15/} Los países donde se realizaron las entrevistas fueron: Japón, Tailandia, Nueva Zelanda, Etiopía, Tanzania, Namibia, Serbia/Montenegro, Brasil y Perú.

^{16/} Como señala la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia Contra las Mujeres, no solamente se consideran violentos los actos que producen daño físico, sino también psicológico. Se suma a estas cifras, por lo tanto, la violencia verbal o emocional, que se manifiesta en humillaciones verbales o amenazas (véase por ejemplo Kishor/Jonson (2004)).

^{17/} INEI (2001a).

^{18/} INEI (2001a).

Cuadro No 4.
Violencia contra la mujer en el Departamento de Cusco: persona que ejerció la violencia y frecuencia de ésta

Características	Violencia física:		Frecuencia de la violencia		Número de mujeres
	Por parte del esposo	Por parte de otros	Frecuentemente	A veces	
Edad					
15-19	42,9	32,1	0,0	100,0	28
20-24	40,0	28,2	11,8	85,3	85
25-29	50,8	33,3	14,8	85,2	120
30-34	54,5	33,7	30,9	69,1	101
35-39	66,1	27,4	32,9	65,9	124
40-44	65,2	27,2	35,0	65,0	92
45-49	68,4	31,6	29,9	70,1	98
Estado civil					
Casada /conviviente	54,6	28,8	23,6	76,0	573
Viuda/ divorciada / separada	77,3	42,7	41,4	56,9	75
Area de residencia					
Urbana	61,2	34,4	25,5	73,7	224
Rural	55,2	28,3	26,9	72,6	424
Nivel de educación					
Sin educación	54,6	26,1	38,5	61,5	119
Primaria	58,3	31,0	27,4	72,0	300
Secundaria	62,0	34,8	20,4	79,6	158
Superior	46,5	25,4	15,2	81,8	71
Total	57,3	30,4	26,4	73,0	648

Fuente: INEI (2001b)

Las mismas mujeres también fueron entrevistadas acerca de los castigos que tanto los esposos o compañeros como las madres imponían a los hijos e hijas. Los cuadros 5 y 6 dan cuenta de que ambas partes castigaban a través de la violencia física, siendo las formas más frecuentes las palmadas y los golpes.

Por otra parte, más de un tercio de las mujeres entrevistadas en el departamento del Cusco, consideraba que el castigo físico era algunas veces necesario como parte de la educación de sus hijos e hijas y el 61% opinó que la violencia física no se debería aplicar nunca como medio de educación.

Además, el 61,6% de las mujeres entrevistadas afirmó haber recibido a su vez golpes por parte de sus padres y madres, como estrategia de educación y formación, confirmándose la hipótesis del círculo vicioso en la violencia familiar, que se reproduce inter generacionalmente.

Cuadro No. 5
Forma como castigan los esposos o compañeros a sus hijos
Cusco 2000

Características	Palmadas	Reprimenda verbal	Prohibiendo algo que les gusta	Restringiendo la alimentación	Con golpes	Encerrándolos	Con más trabajo	Echándoles agua	Quitándoles las pertenencias	Quitándoles apoyos	Número de mujeres
Edad	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	8
15-19	13,5	86,5	5,8	0,0	26,9	0,0	0,0	1,9	0,0	1,9	52
20-24	9,3	86,7	9,3	0,0	48,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	75
25-29	8,7	91,3	10,1	1,4	43,5	1,4	2,9	0,0	0,0	1,4	69
30-34	4,7	87,1	8,2	0,0	57,6	0,0	1,2	0,0	1,2	0,0	85
35-39	2,8	87,5	16,7	0,0	54,2	0,0	0,0	2,8	0,0	0,0	72
40-44	0,0	85,2	9,8	1,6	44,3	0,0	0,0	1,6	0,0	1,6	61
45-49											
Area de residencia											
Urbana	8,5	90,1	19,0	1,4	43,0	0,0	0,7	1,4	0,7	2,1	142
Rural	5,0	86,4	5,4	0,0	48,2	0,4	0,7	0,7	0,0	0,0	280
Nivel de educación											
Sin educación	1,3	88,6	5,1	0,0	45,6	1,3	1,3	1,3	0,0	0,0	79
Primaria	6,4	87,3	8,3	1,0	51,0	0,0	0,5	0,5	0,0	0,0	204
Secundaria	5,5	84,5	10,9	0,0	43,6	0,0	0,9	1,8	0,9	2,7	110
Superior	20,7	100,0	31,0	0,0	27,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	29
Total	6,2	87,7	10,0	0,5	46,4	0,2	0,7	0,9	0,2	0,7	422

*: Menos de 20 casos.

Fuente: INEI (2001b)

Cuadro No. 6
Forma como castigan las mujeres a sus hijos

Características	Palmadas	Reprimenda verbal	Prohibiendo algo que les gusta	Restringiendo la alimentación	Con golpes	Encerrándolos	Con más trabajo	Echándoles agua	Quitándoles apoyos	Numero de mujeres
Edad										
15-19	*	*	*	*	*	*	*	*	*	13
20-24	29,0	82,3	8,1	0,0	33,9	0,0	0,0	3,2	0,0	62
25-29	21,6	86,6	9,3	1,0	45,4	0,0	0,0	2,1	0,0	97
30-34	18,9	85,6	12,2	1,1	61,1	2,2	2,2	3,3	1,1	90
35-39	10,0	94,5	16,4	2,7	49,1	0,0	0,0	1,8	0,9	110
40-44	11,9	95,2	13,1	1,2	51,2	1,2	2,4	1,2	1,2	84
45-49	6,3	94,9	8,9	2,5	10,5	1,3	0,0	2,5	0,0	79
Estado civil										
Casada/comviviente	15,9	89,6	11,1	1,5	47,4	0,9	0,7	2,4	0,4	460
Viuda/ divorciada / separada	15,9	96,8	12,7	1,6	46,0	0,0	1,6	1,6	1,6	63
Nunca casada / unida	*	*	*	*	*	*	*	*	*	12
Area de residencia										
Urbana	21,3	91,9	20,3	1,0	45,2	2,0	2,0	4,1	1,5	197
Rural	12,7	89,1	6,2	1,8	48,2	0,0	0,0	1,2	0,0	338
Nivel de educación										
Sin educación	8,3	93,7	2,1	3,1	45,8	0,0	0,0	1,0	0,0	96
Primaria	12,3	89,3	8,6	1,6	51,9	0,0	0,0	2,9	0,0	243
Secundaria	18,9	86,7	15,4	0,7	47,6	2,1	2,1	2,8	2,1	143
Superior	37,7	96,2	30,2	0,0	26,4	1,9	1,9	0,0	0,0	53
Total	15,9	90,1	11,4	1,5	47,1	0,7	0,7	2,2	0,6	535

*: Menos de 20 casos.

Fuente: INEI (2001b)

Origen y objetivos del proyecto de Defensorías Comunitarias

Como muestran las cifras antes citadas, la violencia familiar se instaura sobre mujeres, niñas y niños quienes en la mayoría de las ocasiones desconocen sus derechos y los mecanismos para protegerse. Esta situación claramente se acentúa aún más entre poblaciones indígenas, pobres además de zonas rurales, que muchas veces ni siquiera hablan o entienden bien el español. En este contexto, el proyecto de las Defensorías Comunitarias se creó para enfrentar la violencia familiar en las comunidades como un primer paso para revertir conductas violentas generalizadas y fomentar una cultura de paz desde el primer espacio de socialización: La familia. Por una parte, dando a conocer ampliamente los derechos y creando conciencia de la violencia familiar no se debe generar, tolerar ni permitir. Pero también creando un mecanismo concreto, las defensoras, que apoyan a las mujeres y familias que sufren violencia intrafamiliar. No hay nada ni nadie que la pueda justificar. Con este fin, la iniciativa trabaja directamente con líderes (mujeres y hombres) de la comunidad que entienden que es necesario trabajar, por todos los medios posibles, para que la violencia familiar se elimine dentro de las prácticas de su comunidad. Estas son capacitadas como defensoras/es comunitarias/os desarrollando capacidades locales que impulsen la promoción y protección de los derechos de las mujeres, niñas y niños de acuerdo a las particularidades de la realidad rural y pluricultural de

la región. Son personas de la propia comunidad, que además de ayudar a otras se empoderan así mismas, convirtiéndose en un ejemplo palpable de que es posible cambiar la actitud frente a la violencia y defenderse dentro de un marco de derechos. Entienden así que eliminar la violencia contra las mujeres, los niños y las niñas es un derecho y no una agresión hacia el agresor. No son culpables de la agresión y el agresor debe ser juzgado. En este punto es muy importante resaltar que hasta el momento las defensoras trabajan sin remuneración, como una actividad voluntaria, en beneficio de toda su comunidad y como ellas mismas lo expresan, también de si mismas, en la medida en que se sienten valoradas, útiles e importantes en la solución de este problema que afecta a todas.

Dentro de este orden de ideas, las metas establecidas por el proyecto son:

1. Lograr romper con la cadena de reproducción intergeneracional de patrones históricos de violencia familiar en las comunidades, favoreciendo la tolerancia cero hacia el de maltrato y la discriminación.
2. Fortalecer la institucionalidad de las Defensorías Comunitarias en la región del Cusco, convirtiéndolas en un modelo para la implementación de nuevas Defensorías Comunitarias, en otros ámbitos de acción.
3. Favorecer el empoderamiento de las mujeres en sus comunidades, como líder promotora y defensora de los derechos de niñas, niños y mujeres.
4. Lograr la participación de hombres, como defensores en las Defensorías Comunitarias, a pesar del machismo existente, mejorando las relaciones de equidad de género al interior de las comunidades.
5. Generar un vínculo de apoyo entre las Defensorías Comunitarias, la población y sus autoridades para resolver situaciones de violencia familiar en sus localidades.

Qué es una defensoría comunitaria?

- Un servicio de promoción, protección y vigilancia de derechos
- Un servicio para abordar los derechos humanos desde lo cotidiano
- Un servicio que va de la organización a la comunidad
- Un servicio gratuito basado en el voluntariado
- Un espacio de participación ciudadana para el acceso a la justicia

Fuente: Franco (2003)

Cuando, en 1999 se instauró el proyecto de las Defensorías Comunitarias el concepto de las Defensorías no era desconocido en Perú ^{19/}. No obstante, la

^{19/} Ya existían por ejemplo las Demunas (Defensorías Municipales del Niño y el Adolescente) que defienden los derechos de las niñas, los niños y los/las adolescentes en casos de maltratos o abusos, utilizando la municipalidad como canal institucional. Las Demunas se empezaron a desarrollar en el departamento de Lima a partir del año 1993.

ejecución por IDL tenía un carácter novedoso e innovador en cuanto al aspecto participativo. Era la primera vez que dichas defensorías se constituían con personas de la propia comunidad y no con técnicos externos a las mismas. El hecho de que las defensoras fuesen mujeres que provienen de las propias comunidades, no sólo fomenta el empoderamiento de las mujeres campesinas e indígenas, sino que además hace que el acceso a la justicia, por parte de las víctimas de la violencia familiar ocurra a través de la participación ciudadana de la comunidad. Los ciudadanos y ciudadanas son actores activos y no sujetos pasivos en la eliminación de la violencia familiar.

En los primeros años de intervención, el proyecto fue impulsado por el equipo profesional del IDL. Durante la primera etapa (1999-2000) se crearon 8 Defensorías en la región, cuatro en la ciudad de Cusco, dos en la provincia de Paruro y dos en la provincia de Canas. En la segunda etapa (2001- 2002) el ámbito de intervención del proyecto se amplió y se empezaron a desarrollar Defensorías Comunitarias al interior de las comunidades campesinas indígenas. Desde el inicio del proyecto, el número de Defensorías en la región ha crecido, pasando de 8 a 38, y de 79 a 380 defensores y defensoras, la mayoría de ellas en las zonas ruarles, aún más alejadas del conocimiento acerca de los derechos y con más miedos muchas veces basados en la tradición de agresión a la que ya se ha hecho referencia.



Martha Galarza, mujer de la comunidad, hoy Presidenta de la Coordinadora Departamental de Defensorías Comunitarias del Cusco (CODECC)

Con el paso del tiempo, las defensorías se han ido consolidando a través de la formación de una red departamental de Defensorías. En el año 2002 se constituyó la Coordinadora Departamental de Defensorías Comunitarias del Cusco (CODECC) a través de la cual los equipos de defensoras y defensores

se articulan, se capacitan e intercambian experiencias y conocimientos adquiridos a través de la práctica diaria y los retos que enfrentan.

CODECC se ha transformado en un actor regional y cumple una función muy importante, como interlocutor para la definición de políticas regionales. Participa activamente en la toma de decisiones del proyecto, definiendo nuevas estrategias de intervención e impulsando la creación Defensorías Comunitarias en todo el Cusco.

Ejecución y gestión del proyecto

El proceso de capacitación de las defensoras y defensores comunitarios tiene como paso previo un conjunto de actividades de sensibilización que harán posible generar compromisos de la comunidad hacia las Defensorías, le permitirán obtener criterios claros para la elección de las personas a capacitarse como defensoras y defensores y sobre todo permitirán que quienes acepten el cargo conozcan los retos que les esperan y las obligaciones que deben cumplir. En los talleres participan, de forma conjunta autoridades comunales, líderes de organizaciones sociales y funcionarios de la localidad que reflexionan conjuntamente, sobre cómo debe funcionar la organización para responder a los problemas de derechos de que enfrentan las ciudadanas y ciudadanos de la comunidad. Un segundo momento, se dedica a la reflexión en el tema de la violencia familiar analizando las ventajas y desventajas de la propuesta de Defensorías para la comunidad y las autoridades. Los talleres se complementan con la difusión de microprogramas radiales, en quechua y castellano, para que la población conozca en mayor detalle los derechos y además la labor que realizan las Defensorías Comunitarias.

Sigue luego un diagnóstico local para definir el grado de consolidación de las organizaciones que buscan asumir una Defensoría Comunitaria, el apoyo y compromiso que podrán obtener de las autoridades y funcionarios públicos y la accesibilidad de los servicios para hacer viable la derivación de los casos. El primer diagnóstico, permitió priorizar la necesidad de la creación de Defensorías Comunitarias, en las capitales de provincia y distrito, ya que sus estructuras organizacionales resultaban más desarrolladas que las de las comunidades. Estas ya podían contar con el apoyo de las primeras Defensorías, cuando en la segunda etapa se decidió promover la creación de éstas en las comunidades más remotas.

La selección de integrantes a capacitarse como defensoras o defensores sigue ciertos criterios básicos que con el paso del tiempo se han ido reformulando y afinando, con las propias defensoras y defensores. La definición del perfil es muy importante, en la medida que es la comunidad campesina quien decide, en Asamblea, quienes serán capacitadas.

Los requisitos básicos que establecieron las comunidades, deben cumplir las potenciales defensoras son:

- Ser mayor de edad
- Vivir en la comunidad
- Tener tiempo para la Defensoría
- Tener seguridad y autoestima
- Gozar de confianza y reconocimiento de la gente
- Ser discreto y saber guardar los secretos
- Saber escuchar con calma y paciencia
- Ser arriesgado para enfrentar los problemas
- Saber como actuar frente a la propia familia y los vecinos que pueden estar en desacuerdo con la Defensoría Comunitaria
- Pertenecer a una organización^{20/}



Defensoras comunitarias intercambiando experiencias y capacitándose.

^{20/} Cabrera (2005).

Los equipos de defensoras y defensores, elegidos en las diferentes comunidades se reúnen para intercambiar experiencias y capacitarse para crear su defensoría. La capacitación para defensoras y defensores dura tres días durante los cuales los/las participantes desarrollan competencias, habilidades y una actitud de compromiso con la protección de los derechos de las niñas, los niños y las mujeres de sus comunidades. El curso se divide en tres módulos, de los cuales cada uno cuenta con una parte teórica y una práctica de campo (véase Anexo 1). En términos metodológicos, se combinan exposiciones y trabajos grupales de análisis o aplicación de contenidos. Los participantes deben reflexionar, por ejemplo, acerca de lo peor que podría ocurrir una vez que tengan sus Defensorías, logrando así explorar sus temores y prevenir como manejar futuros conflictos. El uso del quechua resulta fundamental en estos talleres para poder comunicarse con claridad y confianza. Una tarea importante es atribuir sentido a los conceptos y definiciones aprendidos en ambos idiomas a través de la traducción, dado que en las zonas rurales, donde trabaja la mayoría de los/las defensoras/es, gran parte de la población es de origen quechua y no hablan español, especialmente las mujeres.

Para facilitar la participación de las mujeres, los talleres disponen de una persona que quede a cargo del cuidado de las niñas y los niños pequeños, mientras sus madres participan en la capacitación. Al concluir el taller, cada equipo de defensores cuenta con su plan de trabajo y retorna a su comunidad para crear la Defensoría.

La tarea de crear la Defensoría incluye la elaboración de un reglamento de funcionamiento interno, la elección de un responsable de equipo, la gestión que la comunidad o el municipio les proporcione un local y el mobiliario necesario y el trámite de su registro ante la Oficina Nacional de Defensorías del Ministerio de la Mujer. Durante este período el IDL realiza visitas a los equipos para brindarles la orientación y apoyo necesario para los trámites, la toma de acuerdos y la negociación con las autoridades.

A partir de este momento la Defensoría queda instituida como un espacio comunitario para asegurar la vigencia de los derechos de las mujeres y de sus hijas e hijos, en el cual el accionar central es la orientación, la atención, el acompañamiento, la derivación y el seguimiento de los derechos fundamentales de mujeres, niñas y niños frente a las instancias del Poder Público Judicial.



Grupo de Defensoras y Defensores en la Defensoría Comunitaria en Canas, Cusco

Después de la apertura del servicio, el IDL acompaña a las Defensorías a través de actividades de asesoría para contribuir a su fortalecimiento. Mediante reuniones periódicas, en las cuales cada equipo de defensoras puede discutir su labor y recibir orientación sobre la atención de los casos, se refuerzan y profundizan las capacidades de: 1) gestión del servicio y trabajo de equipo; 2) atención de casos y actividades de promoción; y 3) creación de sinergias con autoridades y funcionarios públicos.

Las discusiones grupales de los casos que reciben los defensores y las defensoras (demandas, derivación adecuada, acciones de seguimiento) fomentan un proceso de aprendizaje y activan una serie de mecanismos "paralegales" que recuperan recursos comunitarios orientados a la protección de la persona víctima de violencia. El desarrollo de la creatividad, la afirmación de su autonomía, pero sobre todo el descubrimiento de sus capacidades para realizar cambios y la construcción de una identidad grupal de las defensoras y los defensores, son los resultados que se persiguen en todo este proceso.

Otros elementos de capacitación, intercambio y aprendizaje continuos son:

- las visitas y pasantías entre defensoras para generar espacios horizontales de aprendizaje y fortalecer un espíritu de solidaridad entre los equipos de las diferentes Defensorías.
- el soporte emocional para las defensoras como un espacio más personal dónde las defensoras y los defensores pueden elaborar el

- impacto de la violencia que escuchan a diario en ellas y ellos. Estas sesiones grupales, con una psicóloga, permiten que las defensoras y defensores desarrollen recursos internos para enfrentar la violencia.
- la formación de capacitadoras de defensoras y defensores comunitarios para transferir los conocimientos acumuladas a través de la participación de antiguas/os defensoras/es en nuevos retos. Se ha capacitado un equipo de defensoras para que puedan actuar como capacitadores-facilitadores en la formación de nuevas defensoras comunitarios.



Grupo de defensoras y defensores en la Comisaría de El Descanso, con quien trabajan de manera mancomunada

Desarrollar materiales de apoyo para una población con bajos niveles de educación formal, poco hábito de lectura y con el castellano como segunda lengua, es un reto constante en este proyecto. Para enfrentarlo, se ha diseñado un conjunto de materiales impresos y de audio (en quechua y castellano) para el refuerzo de los contenidos desarrollados en los talleres o de actualización en las normas vigentes (legislación básica, manual para defensores, etc.). Así mismo, con los equipos de defensoras más antiguas se diseña un folleto para la difusión del servicio de Defensorías Comunitarias, pudiendo partir de la imagen que ellas y ellos desean dar del servicio. Los programas de radio y las asambleas destacan las vías más importantes para

la difusión dado que casi el 60 por ciento de los usuarios se había enterado a través de estos medios ^{21/}.

Otra línea de acción importante se refiere al trabajo conjunto de las Defensorías con los funcionarios públicos y autoridades comunales. Se trata de una relación difícil, ya que por un lado ellas desempeñan un rol fiscalizador en el cumplimiento de las leyes y revierten el orden social establecido que de cierta manera cuestiona el lugar de la mujer en las comunidades campesinas, diferente al hogar. Por otro lado, las defensoras requieren del establecimiento de alianzas para el éxito de su trabajo. Por ello es indispensable trabajar también en la sensibilización de las autoridades y crear espacios de capacitación conjunta, que facilita momentos de encuentro y diálogo en el cual ambas partes se desprenden de prejuicios y encuentran canales para trabajar en pro de la eliminación de la violencia intrafamiliar.

Para realizar un monitoreo de los equipos de defensoras y de las actividades que realizan se han aplicado encuestas de satisfacción de usuarios, registro de costos del servicio y cambios en la auto imagen de defensoras y defensores, para crear bases de datos, que permitan redefinir acciones a realizar para lograr un mejor servicio. La dificultad para la lectura de los materiales genera serios problemas para la aplicación masiva y rápida de instrumentos de medición cuantitativa. Por ello, se utilizan medios cualitativos, como entrevistas y dibujos para recoger información. Siendo un proyecto que pone énfasis en resultados cualitativos y el desarrollo de capacidades personales, fue un gran desafío encontrar indicadores para monitorizar el proceso y comunicar los resultados de la experiencia. Sin embargo, es una de los grandes logros de IDL la excelente documentación en tres publicaciones que describen los avances de la experiencia.^{22/}

Las defensoras y los defensores

Frente a la ausencia de respuestas efectivas en la atención a las víctimas de la violencia familiar en la zona rural donde se ubica el proyecto, los equipos de defensoras/es desarrollan una labor crucial, tanto en términos de sensibilización como en la atención a las víctimas.

Para difundir el servicio y promover los derechos y mecanismos de protección contra la violencia las/los defensoras/es se encargan de la distribución de los folletos, mensajes radiales y actividades presenciales, tales como la participación en charlas y asambleas de las comunidades. Asimismo, cuentan con locales, de fácil acceso para las y los vecinos de la comunidad, que acuden a ellos en búsqueda de apoyo. Las defensoras y los defensores acompañan a las víctimas, desde el momento en que acuden a ellas, apoyándolas afectivamente hasta que toman la decisión de poner la denuncia

^{21/} Díaz (2005).

^{22/} Franco, Rocío (2003), Cabrera/Díaz (2005), CODECC (2005). Además, está en prensa la sistematización del proyecto, ver Benoît (2007).

y luego en los trámites, como denuncias policiales o exámenes médicos; por último y siendo un elemento muy importante, vigilan que se cumpla con los procedimientos establecidos por la ley en cada uno de los procesos que han apoyado. Como lo expresa una de las defensoras, este último paso asegura que aún cuando el Comisario sea "compadre" y muy amigo del agresor, el proceso se lleva a cabo de acuerdo con la ley.

Si un equipo de defensoras se entera de la existencia de una situación de maltrato, toma la iniciativa de acercarse a la familia a fin de indagar, brindar la orientación necesaria, o estimular una red familiar de protección para las personas cuyos derechos han sido vulnerados. Muchas veces las defensoras se ven obligadas a recibir casos en sus propios hogares, en la madrugada o los fines de semana, ya que aparte de la ciudad del Cusco no existen refugios u hogares para acoger a las personas que se han visto obligadas a salir de sus hogares a nivel de las provincias.



Defensora conversando con autoridad

La mayoría de las/los 380 defensoras/es se encuentra en las zonas rurales de la región (cerca del 82 por ciento), el 68% de estas son mujeres y su edad promedio es de 40 años, mientras 32% de los defensores son varones y su

edad promedio es de 38 años ^{23/}. Resulta interesante constatar la diferencia entre las zonas rural y urbana en lo que se refiere a la participación de los hombres como defensores. Mientras en la zona urbana éstos tienen un desempeño más bien marginal (10%), su presencia en la zona rural es significativamente mayor (40%). Ello se explica en parte por un cambio de estrategia implementado en el año 2002, en el cual de manera decidida las propias defensoras definieron involucrar a hombres (y no solo mujeres) en el servicio de las Defensorías Comunitarias, para que éstas se convirtieran en espacios mixtos de participación ciudadana, con el propósito de superar aquella distorsión según la cual los derechos de las mujeres son un asunto sólo de mujeres. Esto último es importante, en la medida en que muchas veces —y no solo en las regiones aisladas del Perú, sino también en los círculos de poder intelectuales, académicos y políticos— la violencia familiar y el derecho familiar todavía se consideran un problema sólo de las mujeres y no de la comunidad entera ^{24/}.

En las zonas rurales, la gran mayoría tiene el quechua como lengua materna (99%), mientras en las zonas urbanas del Cusco, esta proporción es de 41%. La mayoría vive en pareja y ha recibido educación primaria (46%) o secundaria (33%). Sólo el 9% ha llegado a estudios superiores técnicos y 13% a estudios universitarios, en general en salud o educación.

Costos y financiamiento de las Defensorías Comunitarias

El cuadro No. 7 resume las fuentes de financiamiento con las que ha contado el proyecto desde sus inicios. Durante el primer año, recibió un fuerte apoyo técnico y financiero del UNICEF en la creación de las primeras Defensorías Comunitarias. Al año siguiente, fue apoyado por el Consejo Británico, que prestó recursos para la instauración de veinte Defensorías más. Finalmente, la Cooperación Irlandesa (TROCAIRE) colaboró durante tres años consecutivos en el proceso de consolidación de la red de Defensorías.

^{23/} La persona más joven es una joven de 18 años que brinda labores de apoyo en una DC de la zona rural, y las personas más veteranas son dos defensoras de 62 años provenientes de la ciudad del Cusco.

^{24/} Benoît (2007).

Cuadro No. 7
Fuentes de Financiamiento (2005)

Fuente de financiamiento:	Monto del financiamiento / Moneda en la que se reporta:		
	En los últimos 12 meses	Total desde que se inició el proyecto	Recursos comprometidos para el futuro
A / FINANCIAMIENTO MONETARIO			
a) Beneficiarios directos con aportes económicos	6,840.00 US\$	20,160.00 US\$	15.00 US\$ ³ / mes / DC
b) Otras fuentes de financiamiento, nacionales o internacionales			
1- TROCAIRE	74,508.26 US\$	213,945.65 US\$	210,000.00 US\$
2- Consejo Británico	--	105,579.26 US\$	--
3- UNICEF	--	127,286.71 US\$	--
B / APORTES EN ESPECIE (no monetarios) O TRABAJO POR PARTE DE LOS BENEFICIARIOS O LA COMUNIDAD			
a) Aportes no monetarios de los beneficiarios o la comunidad (<i>haga una lista de estos aportes</i>)			
1- Local comunitario	6,840.00 US\$	20,160.00 US\$	15.00 US\$ / mes / DC
2-			
3-			
b) Aportes en trabajo por parte de los beneficiarios o la comunidad (<i>indique número de jornadas laborales</i>)			
1. Por parte de los beneficiarios ⁴	20,520.00 US\$ ⁵	60,480.00 US\$	45.00 US\$ / mes / DC
2. Por parte de la comunidad			

³ En base al promedio mensual de US\$ 15.00 según el estudio de costo-beneficio realizado. Cabe reiterar que las/os defensoras comunitarias/os asumen personalmente en la actualidad los costos de funcionamiento de la Defensoría Comunitaria y mantienen un servicio gratuito para la población.

⁴ Cada defensor trabaja un promedio de 18 horas al mes, según un estudio de costo-beneficio realizado el año pasado.

⁵ En base al promedio mensual de US\$ 45.00 según el estudio de costo-beneficio realizado.

Los costos correspondientes para el año 2004 se encuentran resumidos en el cuadro No. 8 y fueron cubiertos en su mayoría por los fondos recibidos de UNICEF y el Consejo Británico quienes también financiaron el mobiliario para los locales comunales ²⁵/.

²⁵/ Los locales han estado a cargo del municipio correspondiente.

Cuadro No. 8.
Costos de actividades y administración del proyecto (2004).

Descripción del costo	Monto anual (para el 2004)	Moneda en la que se reporta
PERSONAL	30,900.21	US\$
ACTIVIDADES	30,126.20	US\$
Talleres de capacitación para defensoras/es comunitarias/os	7,583.98	US\$
Grupos de dinámicas grupales	5,246.45	US\$
Asamblea departamental de Defensorías Comunitarias del Cusco	2,151.11	US\$
Visitas de seguimiento por el equipo de IDL	2,323.47	US\$
Visitas de seguimiento por coordinador local	2,879.73	US\$
Campaña de difusión de las Defensorías Comunitarias	1,256.19	US\$
Talleres de capacitación para autoridades políticas, comunitarias y defensoras/es comunitarias/os	1,970.38	US\$
Jornadas de trabajo entre autoridades y defensoras/comunitarias/os	461.08	US\$
Actividades de monitoreo y vigilancia por los equipos de defensoras/es comunitarias/os	3,176.33	US\$
Foros mediáticos sobre violencia familiar y sexual	3,077.48	US\$
COSTOS ADMINISTRATIVOS	3,526.18	US\$

Los más altos costos se encuentran básicamente vinculados con la puesta en marcha del modelo:

1. Capacitación de las potenciales defensoras
2. Dotación de locales

Una vez instaladas las Defensorías, los costos se dividen básicamente en costos operativos y mano de obra. Un estudio de costo-beneficio diseñado con la CODECC y llevado a cabo en noviembre de 2003, calculó los costos correspondientes a través de encuestas, registros de gastos y de horas en los nueve distritos seleccionados ^{26/}. Para determinar el aporte del trabajo voluntario de las defensoras y los defensores se estimó que una Defensoría trabaja al alrededor de 70 horas mensuales, que se distribuyen entre los miembros del equipo. Así se llegó a un promedio de 16 horas mensuales por defensora, existiendo grandes diferencias entre las zonas rurales (13,7 horas) y urbanas (22,7 horas). Para calcular el costo de esta mano de obra, que como se recordará es un aporte voluntario pero que no por eso se debe dejar de tener en cuenta, se partió del salario mínimo mensual (600 nuevos soles equivalente a US-\$ 177 aproximadamente), dividido por las horas trabajadas mensualmente, llegando a un monto de US-\$ 45 al mes. A esto se suman los gastos operativos (movilización, alimentación, alojamiento, etc.) del local comunitario que en promedio ascienden a US-\$ 15 al mes. Vale la pena destacar que estos gastos son asumidos por el equipo de defensoras/es quienes aportan un promedio de 5 por ciento de su ingreso familiar al servicio de la Defensoría.

^{26/} Díaz (2005).

En este contexto, vale recordar que es preciso que el sector público asuma proyectos como éste que por el momento se basan en el trabajo no-remunerado de las mujeres. No sólo deberían recibir un reconocimiento económico por su trabajo por parte del Estado, sino deberían facilitar fondos para inversiones en un mejor equipo de trabajo, por ejemplo en computadores para registrar las demandas y los casos seguidos.

Fortalezas e impactos del proyecto

Como una de las principales fortalezas del modelo de las Defensorías Comunitarias se destaca su capacidad fortalecimiento del capital social de las comunidades^{27/} y el uso de este en la atención de uno de los problemas más severos que enfrentan las mujeres, las niñas y los niños. Las defensoras y los defensores trabajan en forma voluntaria y muestran un alto compromiso con su tarea y el bienestar de sus comunidades. Están convencidas, e indudablemente así lo es, que trabajan en beneficio de las mujeres de su comunidad, no sólo para el presente sino para las generaciones futuras, que hoy, gracias a su acción, entienden que la violencia no es una costumbre sana y que se debe erradicar por completo. Se aporta así a romper la transmisión intergeneracional de la violencia domestica. En este sentido, la definición del perfil y la selección del equipo de defensoras, en conjunto con las comunidades, son elementos claves, ya que fortalecen la aceptabilidad y legitimidad de la institución y sus integrantes en las comunidades locales.

Por otra parte, el proceso de capacitación y acompañamiento continuo que reciben las defensoras, permite lograr un alto índice de permanencia de estas en sus actividades. El promedio de personas activas en las Defensorías Comunitarias a fines de 2005 era de 10,2, en comparación con 8,5 por equipo en el 2003 ^{28/}. La mayoría de las personas que inician tareas se mantienen en sus funciones, lo que crea un mayor grado estabilidad y continuidad en el servicio a través del cual se puede enraizar y consolidar en las comunidades o barrios.

El tiempo de participación promedio de los defensores y defensoras, a fines de 2005 era de 3,3 años; el lapso más largo era de 6 años, y el más corto, de 6 meses. Si diferenciamos los datos por área se observa que en la zona urbana el promedio de participación era de 4,6 años, mientras que en la zona rural era de 2,8 años ^{29/}. Cabe precisar que la diferencia se debe principalmente a que la mayoría de las Defensorías Comunitarias de la zona

^{27/} Aunque la literatura en general difiere en cuanto al significado exacto de este concepto, una definición bastante es la capacidad de las personas de colaborar para objetivos colectivos (Fukuyama 2004). Según Díaz-Albertini el capital social fomenta la acción colectiva y la responsabilidad social a través de relaciones de confianza y reciprocidad a base de normas (formales o informales) compartidas (Díaz-Albertini 2004). El concepto ha llegado a ser considerado como fundamental en debates acerca del desarrollo sostenible y la superación de la pobreza.

^{28/} Benoît (2007).

^{29/} Ibid..

urbana fueron creadas en el 2000, mientras las de la zona rural iniciaron sus actividades en el 2002.

En relación con el sexo de las personas que participan en las Defensorías, se constata que, en promedio, las mujeres de la zona urbana están involucradas desde hace 4,8 años, y los hombres hace 3 años. El tiempo de participación promedio en la zona rural es de 3,1 años para las mujeres y 2,4 años para los hombres.

La creación de las Defensorías Comunitarias ha fortalecido espacios de asesoría y apoyo en las comunidades rurales que antes no existían y que facilitan el acceso a la justicia. Para nadie es un secreto que el sistema judicial enfrenta severas limitaciones en el manejo de la violencia familiar. Las defensoras, en la medida en que trabajan mancomunadamente con el sistema judicial, están siendo un apoyo muy valioso en el fortalecimiento de esta instancia pública en el manejo de la violencia familiar.

A pesar de la constante interacción con el equipo profesional del IDL, las defensorías constituyen un espacio autónomo basado en la participación de las comunidades en la toma de todas las decisiones que las afectan. La participación ciudadana en torno a un tema específico y a la vez emblemático para los derechos humanos (la violencia familiar), permite que la población dé sentido propio al concepto de derechos y ayuda a enraizar los procesos democráticos de base. Esta tarea parece particularmente importante en Perú, donde aparte de un largo conflicto violento y los problemas políticos que enfrentaron en el período 1990-2000, la confianza y el apoyo a la democracia se encuentran entre los más bajos en Latinoamérica ^{30/}. Por otro lado, la interacción con el equipo profesional de IDL, permite un alto grado de flexibilidad en la ejecución del proyecto. A través del análisis y la sistematización de las experiencias, las estrategias y prioridades del proyecto se pueden replantear y adecuar a la realidad experimentada en el campo.

Otro aspecto destacable es el empoderamiento de las mujeres quienes participan en un proceso de aprendizaje fuera de lo doméstico y empiezan a asumir un liderazgo crítico dentro de las comunidades y también al interior de sus hogares. Este no deja de afectar la vida personal de las mujeres defensoras, fortaleciendo tanto su autoestima como el conocimiento y ejercicio de sus derechos. Estas mujeres son un ejemplo para sus hijas e hijos, les están demostrando que la mujer puede y debe tener una vida propia, independiente, y aún seguir siendo una madre y una compañera excelente. Abandonan la sumisión que las ha llevado incluso a aceptar la violencia y así están formando a las futuras generaciones.

^{30/} En 2005, sólo un 40 por ciento de los peruanos indicó preferir la democracia ante cualquier otra forma de gobierno, y solamente un 13 por ciento se mostró satisfecho con el funcionamiento de la democracia en el país (Latinobarómetro 2005).

Las actividades de capacitación y seguimiento significan el contacto con personas de otros lugares, ofreciéndoles la posibilidad de comparar sus experiencias y situación social con la de otras zonas. Muchas veces, sus actividades extra-domésticas también llevan a una renegociación de los roles dentro del hogar que les ayuda a construir relaciones de pareja más democráticas y a mejorar las relaciones madre/hijos(as) con ausencia de maltratos. Así, la capacitación funciona como motor de cambios sustanciales para su vida, fomentando también las expectativas de desarrollo personal a futuro (ver Anexo 2 para una descripción más detallada proceso de cambio y el empoderamiento de los defensores y las defensoras).

Aparte de las mujeres defensoras, la población de las comunidades donde las Defensorías trabajan son beneficiarios de las actividades de atención a las víctimas y la promoción de los derechos humanos. Desafortunadamente no es posible evaluar cambios en la incidencia de violencia familiar antes y después de la intervención de las Defensorías en términos cuantitativos. El aumento en las denuncias no necesariamente significa un aumento de la violencia, bien puede ser al contrario. Además, dado que el proyecto interviene solamente en algunas provincias de Cusco y las cifras que entrega ENDES no se desagregan por provincia, resulta difícil determinar este impacto. Sin embargo, existen algunos datos de monitoreo obtenidos a través de encuestas a los beneficiarios conducidas por el equipo de IDL. Según estos, el proyecto ha alcanzado a más de 35 mil personas desde su inicio, incluyendo a las mismas defensores, la población sensibilizada, las autoridades contactas y las víctimas atendidas.

Cuadro No. 9
Evolución en el número de Defensoras

Año	Nº de Defensorías Comunitarias	DIRECTOS Nº de defensoras/es comunitarias/os	TOTAL (defensores, autoridades, usuarios directos, población sensibilizada)
2000	8	79	2,189
2001	8	79	2,781
2002	20	176	6,080
2003	38	304	11,640
2004	38	304	13,071
TOTAL			35,761

Fuente: IDL, Perú

Una evaluación de 177 casos de usuarias, llevada a cabo en 2002 reveló que la mayoría son mujeres (74%), predominantemente con casos de violencia familiar (39%), seguidos por juicios de alimentos (19%), abandono familiar (14%) y problemas de matrícula escolar (13%)^{31/}. Gran parte de las

^{31/} La sistematización de los casos atendidos en las Defensorías Comunitarias asociadas a la CODECC durante el periodo 2003-2005 revela que durante dicho período se atendieron aproximadamente 4,657 casos, de los cuales el 41% corresponde a casos de violencia familiar, el 9% a alimentos y el 8% a abandono del hogar. Esta tendencia se mantuvo a lo largo de cada uno de los años de intervención. Ver Benoît (2007).

usuarias se muestran satisfechas con los servicios obtenidos: el 67% afirma que la Defensoría Comunitaria generó un cambio positivo en su vida y la de la comunidad. Aunque sólo el 22% de las mujeres entrevistadas reportó que se resolvió su caso, 50% consideran que aprendieron del proceso y, para el 28% de las mujeres fue clave el apoyo emocional durante la atención de las defensoras ^{32/}. El 97% de las usuarias entrevistadas recomendaría el servicio de las Defensorías Comunitarias a un familiar, amiga o vecina, porque la atención por las siguientes razones: 24,5% por que es gratuita, 22,6% por que apoyan y orientan y 18,9% por que ofrecen una solución rápida a los problemas ^{33/}.

Además de la atención directa, una análisis de una muestra de ocho Defensorías, indicó haber llevado a cabo 21 actividades de promoción en un período de 6 meses, en las cuales participaron más de 2000 personas en total ^{34/}. Estas actividades de difusión y promoción de los derechos humanos y de los derechos de la mujer en particular, contribuyen a la visibilización del tema en las comunidades.

Se trata una experiencia social sostenible por orientarse a un cambio de conductas a mediano plazo, aparte de permitir al sistema de justicia llegar a lugares muy alejados que de otro modo quedarían fuera de su alcance.

Funciona con una metodología de trabajo claramente innovadora que ha permitido el empoderamiento de las mujeres, tanto de las víctimas de la violencia como de las defensoras, quienes hoy saben que cumplen un papel de gran importancia para toda su comunidad. Además, es fácilmente replicable en cualquier lugar de nuestra región, adaptando el modelo de capacitación y trabajo a cada realidad local y contando con el apoyo del sector público. Pero, por sobre todo, es indispensable contar con personas decididas y convencidas del propósito de mejorar su vida y la de su comunidad y erradicar este flagelo.

Finalmente, cabe subrayar que el trabajo de las Defensorías surge como respuesta a las dificultades que el sector público ha enfrentado para garantizar el respeto de los derechos humanos de los niños, las niñas y las mujeres, especialmente en las zonas rurales. El fundamento de la experiencia es el trabajo voluntario y gratuito de las mujeres de las comunas que asumen este papel sin recibir ningún reconocimiento económico. El hecho de que la participación activa y voluntaria significa un compromiso real con el bienestar de las comunidades y las empodera como líderes comunitarios, no quita la necesidad de que el Estado asuma su papel de garante de los derechos humanos apoyando activamente a iniciativas como esta e incluso valorando económicamente el aporte de las defensoras.

^{32/} Franco (2003).

^{33/} Díaz (2005).

^{34/} Franco (2003).

Bibliografía

Almeras, Diane / Bravo, Rosa / Milosavljevic, Vivian / Montaña, Sonia / Rico, María Nieves (2002). *Violencia contra la mujer en relación de pareja: América Latina y el Caribe. Una propuesta para medir su magnitud y evolución*. Serie Mujer y Desarrollo, 40, CEPAL: Santiago de Chile.

Bravo, Rosa (2004). *Las metas del Milenio y la igualdad de género: el caso del Perú*. Serie Mujer y Desarrollo, 55, CEPAL: Santiago de Chile.

Benoît, Christine (2007). *Sistematización del proyecto "Defensorías Comunitarias: Promoviendo la participación ciudadana para el acceso a la justicia y los derechos humanos"*. IDL: Lima (en prensa).

Cabrera, Zoila (2005). "El programa de capacitación de las Defensorías Comunitarias", en Cabrera, Zoila / Díaz, Javier: *Defensorías Comunitarias: una experiencia de liderazgo social sostenible*. IDL: Lima.

CEPAL (2006). *Panorama Social de América Latina*. CEPAL: Santiago de Chile.

CODECC - Coordinadora Departamental de Defensorías Comunitarias del Cusco (2005). *Hablan las defensoras: una justicia distinta para las mujeres*. IDL: Lima.

Del Popolo, Fabiana / Oyarce, Ana María (2006). "Población indígena de América Latina: perfil sociodemográfico en el marco de la Conferencia Internacional sobre la Población y el Desarrollo y de las Metas del Milenio", en Del Popolo/Avila. *Pueblos indígenas y afrodescendientes de América Latina y el Caribe: información sociodemográfica para políticas y programas*. CEPAL: Santiago de Chile.

Díaz, Javier (2005). "Estudio de costo-beneficio en las Defensorías Comunitarias", en Cabrera, Zoila / Díaz, Javier: *Defensorías Comunitarias: una experiencia de liderazgo social sostenible*. IDL: Lima.

Franco, Rocío (2003). *Defensorías: una respuesta comunitaria a la violencia familiar*. IDL: Lima.

García-Moreno, Claudia / Jansen, Henrica A.F.M. / Ellsberg, Mary / Heise, Lori / Watts, Charlotte (2005). *WHO Multi-country Study on Women's Health and Domestic Violence against Women. Initial results on prevalence, health outcomes and women's responses*.

Hall, Gillette / Patrinos, Anthony (2006). "Key Messages and an Agenda for Action", en Hall, Gillette / Patrinos, Harry Anthony (eds.). *Indigenous Peoples, Poverty and Human Development in Latin America*. Houndsmills: Palgrave Macmillan.

INEI (2001a). *Encuesta Demográfica y de Salud Familiar 2000*. INEI: Lima.

INEI (2001.b). *Encuesta Demográfica y de Salud Familiar 2000 – Departamento de Cusco*. INEI: Lima.

Kishor, Sunita / Johnson, Kiersten (2004). *Profiling Domestic Violence. A Multi-Country Study*. ORC Macro: Calverton.

Latinobarómetro (2005). *INFORME LATINOBARÓMETRO 2005*. Corporación Latinobarómetro: Santiago de Chile.

<http://www.latinobarometro.org/uploads/media/2005.pdf>

Macher, Sofía / Gonzalez, Sandra / Tristan, Manuel / Rodríguez, Rosario (2006). *Defensorías Comunitarias: Una Estrategia comunal para la construcción de una cultura de derechos*. IDL / UNICEF.

<http://www.idl.org.pe/educa/Publicaciones/dc.pdf>

Naciones Unidas (1993). *Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer*, Nueva York.

Rico, Nieves (1996). *Violencia de género: un problema de derechos humanos*. Serie Mujer y Desarrollo, 16, CEPAL: Santiago de Chile.

Rioseco, Luz (2005). *Buenas prácticas para la erradicación de la violencia doméstica en la región de América Latina y el Caribe*. Serie Mujer y Desarrollo, 75, CEPAL: Santiago de Chile.

Trivelli, Carolina (2006). "Perú", p. 199-220. En: Hall, Gillette / Patrinos, Harry Anthony (eds.) *Indigenous Peoples, Poverty and Human Development in Latin America*. Houndsmills: Palgrave Macmillan.

ANEXOS

Anexo 1: Estructura básica del programa de capacitación para defensores y defensoras

	Taller presencial 1	Taller presencial 2	Taller presencial 3
Nombre	Cómo hago mi defensoría comunitaria	Protegiendo a los niños de la comunidad	Las mujeres hacen respetar sus derechos
Objetivo específico	Identificar el marco legal, la normatividad y la concepción de derechos humanos existentes para organizar y poner en funcionamiento una defensoría comunitaria	Conocer los derechos humanos específicos de niños y niñas que pueden ser atendidos desde las defensorías comunitarias	Conocer los derechos humanos específicos de las mujeres que pueden ser atendidos desde las defensorías comunitarias
Ejes temáticos	<ul style="list-style-type: none"> • Los derechos humanos • La formación y funcionamiento de las defensorías comunitarias • La gestión de una defensoría 	<ul style="list-style-type: none"> • Los derechos humanos de los niños y niñas • La atención y protección de sus derechos desde las defensorías comunitarias 	<ul style="list-style-type: none"> • Las mujeres de la comunidad • La atención y protección de sus derechos desde las defensorías comunitarias
Productos			
<i>Del taller</i>	Plan para la organización y gestión de una defensoría comunitaria	Plan de atención, prevención, difusión y derivación de casos de niñas y niños, diseñado	Plan de técnicas para atención, prevención, difusión y derivación de casos de mujeres, elaborado
<i>De la práctica de campo</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Instalación, organización y modo de funcionamiento de la defensoría comunitaria • Mapa de alianzas con organizaciones e instituciones locales 	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico sobre el estado de derechos de los niños en su comunidad • Modelización de la atención de casos de niños y niñas (Alimentos, maltrato, tenencia) 	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico sobre el estado de derechos de la mujer en su comunidad. • Demostrar la manera de atender los casos de mujeres (Violencia familiar, abandono, filiación)

Fuente: Cabrera (2005).

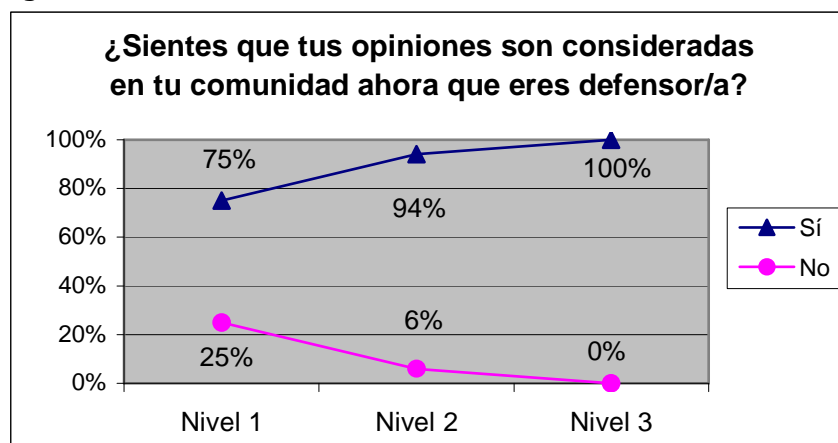
Anexo 2

El proceso de cambio y el empoderamiento de los defensores y las defensoras^{35/}

Se exploraron por medio de una encuesta a defensores y defensoras comunitarias³⁶ los cambios y la manera como el ser defensor o defensora había influido en sus vidas: en un primer momento en relación con su posicionamiento en la comunidad, en uno segundo en el nivel familiar, y en un tercero en las organizaciones en las que participan.

1. Influencia de los defensores y defensoras en la comunidad

Los equipos de defensores y defensoras afirman que desde que han asumido esa función sus opiniones son consideradas en las comunidades campesinas y en las zonas urbanas marginales. Así lo señala 100% de las personas que tienen de cinco a seis años de experiencia (nivel 3), 94% de las que cuentan con entre dos y cuatro años de experiencia (nivel 2), y 75% de quienes tienen dos o menos años de experiencia (nivel 1), como se puede apreciar en el gráfico siguiente.



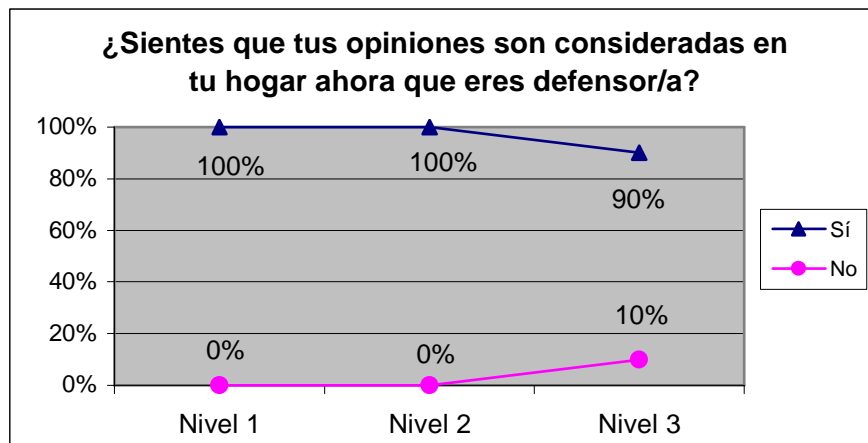
³⁵ / Benoît (2007).

³⁶ Se entrevistó a un total de 34 defensores y defensoras: 20 mujeres y 14 varones. De ellos, 16 viven en la ciudad del Cusco (10 mujeres y 6 hombres) y 18 en comunidades de la provincia de Canas (10 mujeres y 8 hombres).

2. Influencia de los defensores y defensoras en sus familias

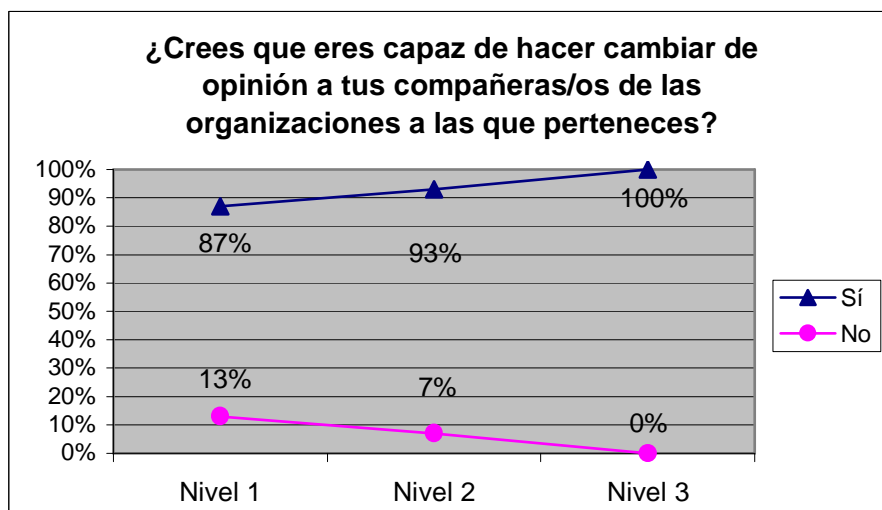
En las familias de los equipos de defensores y defensoras, los resultados son muy altos en relación con el respeto de sus opiniones: todas las personas entrevistadas de los niveles 1 y 2 sienten que sus opiniones son consideradas desde que han sido capacitadas como defensores y defensoras, y 90% de las personas del Nivel 3 señalan lo mismo.

El empoderamiento del defensor y la defensora, derivado de su pertenencia a la DC, ha modificado las relaciones jerárquicas y autoritarias de su hogar en relaciones de mutuo respeto y tolerancia con su pareja e hijos. Este logro personal y familiar garantiza la continuidad de la labor que desempeñan en la Defensoría.



3. Influencia de los defensores y defensoras en las organizaciones a las que pertenecen

A este respecto, todas las personas del nivel 3 afirman que ahora son capaces de hacer cambiar de opinión a sus compañeros y compañeras, en comparación con 93% de las personas del nivel 2 y 87% del nivel 1, como se puede apreciar en el gráfico siguiente.



Las principales razones identificadas por las personas entrevistadas para justificar sus respuestas positivas son las siguientes:

Ámbitos	Principales razones por las cuales las personas entrevistadas afirman que sus opiniones están siendo tomadas en cuenta desde que son defensores o defensoras
Comunal	<ul style="list-style-type: none"> • Nos tienen confianza, porque las orientamos, buscamos soluciones a sus problemas y prestamos servicio para el beneficio de la comunidad. • Nos escuchan como defensores y defensoras, porque somos capacitados y hablamos con conocimiento. • Las autoridades nos reconocen, y este reconocimiento se expresa por ejemplo en invitaciones a talleres de capacitación conjuntos o a encuentros como panelistas o como facilitadores. • Como defensores y defensoras tenemos conocimientos y nuestras opiniones son coherentes; por eso nos consideran importantes en la comunidad. • Acuden a nosotros para recibir nuestra asesoría cuando enfrentan un problema.
Familiar	<ul style="list-style-type: none"> • Se produjeron cambios en la forma de relacionarnos con nuestros hijos, y existe un mayor diálogo entre los integrantes de nuestras familias. • Hemos sensibilizado a las personas de nuestras familias: son más capacitadas. • Realizamos sensibilización en nuestras familias: enseñamos acerca de los derechos humanos, la violencia familiar, etcétera, y damos el ejemplo. • Se ha concienciado a nuestras parejas y nos consideran personas responsables. • Algunos de nuestros familiares acuden también a charlas o talleres de capacitación. • La relación con nuestros hijos y parejas está mejor y hay más demostración de afecto entre todos.
Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Tenemos liderazgo y nos sentimos acogidas por las personas de nuestras organizaciones. • Tenemos credibilidad y se nos reconoce un liderazgo en las organizaciones. • Promovemos los debates con nuestros compañeros y compañeras, y sustentamos con argumentos y transparencia nuestras opiniones en el marco de un proceso de cambio. • Nuestras opiniones son respetadas, porque somos responsables, sensibilizamos y orientamos a nuestros compañeros y compañeras. • Nuestros compañeros y compañeras reconocen que estamos capacitadas y que sabemos mucho acerca de los derechos y de la legislación. • Nuestros conocimientos nos procura una ventaja para analizar las situaciones que la organización enfrenta.

Anexo 3
TESTIMONIOS DE USUARIAS DE LA DEFENSORÍA COMUNITARIA
Liliana La Rosa, Evaluadora de la Visita de Campo al proyecto

Nombre: Victoria (44 años), vendedora de chicha en la plaza de armas de Yanaoca. Tiene cinco hijos, cuatro con su esposo y uno que tuvo cuando estaba soltera.

“Yo tenía problemas con mi esposo, me maltrataba, hasta que un día casi me mata, delante de mis hijitos, por eso fui a la defensora, para que me ayude. Yo sabía que estaban las defensoras en el pueblo, que siempre acompañaban, por eso las busque, me aconsejaron mis vecinas.

Por años viví agredida, ahora ya no me pega, pero me humilla, me afecta psicológicamente. No me pega porque le han hecho firmar un papel en la prefectura y con eso se contiene, me pide perdón, pero yo siento tristeza, lo he perdonado, pero me he quedado triste”.

Victoria pareciera por ratos perderse en sus recuerdos y sus ojos se llenan de lagrimas, dice: “no dejo a mi esposo porque necesitamos vivir, ayuda al sustento de la casa. Ahora estamos tranquilos, me ayuda, pero el maltrato con mi persona ha sido grande, tanto he llorado, el me botaba de la casa con mis hijos chicos, me tenía que ir, tanto he llorado que mis ojos están enfermos, ya no veo bien, me siento mal”.

Las defensoras la han ido acompañando por semanas desde que supieron el caso y le dieron fuerza hasta que decidió denunciarlo. El comportamiento violento del esposo era cíclico: le pegaba cuando estaba borracho y luego, cuando se le pasaba, se humillaba pidiendo perdón.

Con las defensoras y la prefectura han hecho un acta de garantía por la cual el esposo además de disculparse, firmo un compromiso de no violencia y se le informo que si lo viola se le pondrá una multa de S/500 (US \$ 150) y se tomaran medidas drásticas.

La Sra. Victoria dice que si no hubiesen existido las Defensoras ella estaría muerta o seguiría con el mismo problema junto con sus hijos, que incluso en algún momento pensó en matarse junto a sus hijos. Las defensoras han sido su apoyo, le dan fuerza para enfrentar el problema y aunque ella no tome decisiones, siguen apoyándola, siguen aconsejándola.

Dina (24 años). Tiene un hijo de 6 años y esta separado de su pareja hace cuatro años.

Se separó porque la maltrataba y le fue infiel con su prima. El padre de su hijo no le pasa para la manutención del niño, porque ya tiene otra pareja. Por ese problema acudió donde las defensoras, para que la ayuden a lograr una pensión para su hijo.

Dina está estudiando secundaria en la escuela diurna.

Ella acudió a las defensoras a buscar orientación porque había escuchado los programas radiales que ellas hacían sobre derechos humanos. Pregunto sobre el derecho de alimentos, ellas la acogieron, le informaron sobre los

derechos del niño. Las defensoras al conocer el caso, la llevaron a la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente, la cual ha dicho que procederá a embargar al padre irresponsable.

Juliana (58 años), analfabeta. Comunera de Kunturkanki.

La Sra. Juliana es una mujer pobre, quechua hablante, que caminó cuatro horas para dar su testimonio ante nosotros. Su pueblo queda a más de 4,000 metros sobre el nivel del mar.

La Sra. Puturi, usa ojotas y su ropa está compuesta por falda de bayeta negra (hecha a mano con fibra de oveja) con bordado rojo, chaleco del mismo material y sombrero (adjunto foto). Ella señala que cría una nieta cuyo padre no la ha querido reconocer y no le apoya con recursos para alimentarla. Su nieta tiene ya 8 años, va a la escuela y está en tercero de primaria.

Señala: "sobrevivimos tejiendo, hilando, trabajando en las casas cuando nos dan trabajo, cuidamos nuestros animalitos, somos evangélicos".

Para ella la Defensoría comunitaria es muy importante porque las defensoras le han brindado orientación, han llevado al padre de su nieta al juez y lo van hacer reconocer a su hija para que le de una pensión, porque sino, cuando se muera, no sabe que pasara con su nieta, esta preocupados.

La Sra. Puturi dice: "el pueblo no piensa, no sabe, yo tampoco se mucho, es bueno conversar, hacer que tengamos mas defensoras, mas gente que sepa y conozco de derechos, yo soy pobre, ignorante, no fui al colegio, no se leer, pero he aprendido de mis derechos con las defensoras y de los derechos de mi nieto, por eso estoy defendiendo yo también".

Florentina (60 años). Analfabeta, seis hijos. Vive con su esposo de 80 años. Dice que sus hijos están alcoholizados y son irresponsables con sus nietos.

La Sra. Florentina dice: "La Defensoría es importante porque con la pobreza en que estamos nos tragamos no mas nuestros dolores. Los padres abusan de sus hijos y no hay quien diga nada. Este reconocimiento es importante porque así las autoridades y los policías van ha respetar lo que hacen las defensoras, por eso he venido ha contar mi historia".

Para Florentina, "las defensoras son la única opción de los pobres, porque ellas también son pobres, son mujeres, hablan quechua, viven en el mismo sitio que todos, conocen al pueblo y son buenas personas, no cobran nada por todo lo que saben, trabajan gratis, de voluntarias".

El caso:

Su hija tuvo un hijo y el padre no lo quiso reconocer, no da alimentos, esta alcoholizado y trabaja en la municipalidad, están tratando que la municipalidad le transfiera una mensualidad para que el nieto sobreviva. Las defensoras le han llamado la atención al padre y lo han llevado al juez, lo están aconsejando para que cambie, también la están asesorando a ella para lograr el reconocimiento del niño y para que lo críe con cariño evitando que sufra.

Florentina refiere que sus hijos varones les pegan a sus esposas, que toman alcohol y se vuelven violentos y por eso ella esta preocupada y busca a las defensoras para que los reprendan. Contó que a uno de sus hijos lo llevaron

a la comisaría y allí le llamaron la atención y le hicieron firmar un documento, con eso esta cambiando, ha empezado a trabajar y portarse mejor, tiene la esperanza de lograr poco a poco que todos cambien.

Julio (44 años). Comunidad de Tusa. Secundaria completa. Conoció de la existencia de las Defensorías a través de la radio, pues escuchaba sus programas.

El señala que: "antes de las defensorías todo era un abuso, los policías y las autoridades salían a favor de los que tenían dinero, de los que coimeaban, por eso siempre perdían las víctimas, porque el que tenía dinero y compraba a los policías y autoridades ganaba".

Su caso:

La esposa de Julio dio a luz un "natimuerto" (recién nacido muerto) y estaba muy deprimida, razón por la cual fue a visitar a sus familiares pero peleó con sus padres y en la discusión la situación se puso tan violenta que la golpearon hasta dejarla semi-inconsciente, todo esto sucedió frente a los hijos de Julio de 8 y 10 años.

Julio la llevo al hospital y denunció el hecho en la comisaría. Sin embargo, "la policía no le hizo caso porque su suegro coimeó a los policías, por esta situación recurrió a las defensoras, quienes al tomar conocimiento del caso visitaron al suegro y hermano golpeadores y les llamaron la atención, además de exigirles que cubran los gastos de hospitalización de su hija; es así que se logró que pagaran los gastos e incluso le compraran vitaminas y pidieran perdón".

Las defensoras también denunciaron el hecho ante las autoridades para que la policía sea reprendida.

Julio está apoyando ahora a las defensoras para que se incluya un apoyo económico a su labor en el presupuesto participativo de la municipalidad, él es un convencido de la importancia del trabajo de las defensoras y está buscando la manera de que se institucionalice.

Edwar (26 años). Estudios superiores completos, vive con su esposa y su bebé.

Edwar fue a sacar una copia de la partida de nacimiento de su hijo, pues es un derecho que consigna la ley, pero le pusieron una serie de obstáculos y le pidieron documentación y dinero. Él recurrió a las defensoras, quienes les informaron a los funcionarios lo que manda la ley y lograron que la partida sea otorgada inmediatamente.

Para Edgar, la labor de las defensoras es sustantiva, pues hacen que la ley se cumpla, educan a la población para que conozcan sus derechos e incluso logran que los funcionarios trabajen correctamente.

Susana (actualmente defensora, 52 años).

Dos personas la golpearon porque no pagó una deuda y fue a sentar la denuncia a la policía. La policía hizo el reporte y puso "agresión mutua", cuando en realidad fue una golpiza de dos personas a una que no se

defendió. Según las defensoras estos es bastante común y se da cuando hay coima de por medio.

La agredida fue donde la defensora y ésta acudió inmediatamente a la policía, exigió leer el reporte del caso y utilizando técnicas de intimidación, como solicitarles el nombre y rango del policía y tomando notas de éstos, además de notas del reporte, lograron que los policías hicieran un nuevo reporte fiel a la verdad e incluyendo el reporte del medico que evaluó a la agredida.

Ubalдина (25años), tres hijos.

El esposo de Ubalдина la maltrataba físicamente y ella no tenía donde acudir porque es de un pueblo lejano y no tiene familiares en Cuzco. El esposo la maltrataba cuando estaba borracho y también cuando estaba enojado por cualquier motivo. Tanto ella como sus hijos fueron golpeados repetidas veces. Ella fue a la policía y se burlaron de ella, la culpabilizaron, no le hicieron caso a sus moretones y sangrado, no le aceptaron la denuncia.

Ella era vecina de una defensora y acudió a ella para relatarle la situación. La defensora la llevo al Defensor del Pueblo (autoridad regional), con esto logro que el esposo fuese llamado y denunciado, ahora esta con tratamiento psicológico y ya no golpea a la familia.

Ubalдина señala que su hija necesita tratamiento psicológico porque no rinde en el colegio, frente a ello la defensora explica que tiene varias opciones. La defensoría puede incluirla como sujeto de atención, también puede hacer uso de la atención que dan en el Hospital para primer tratamiento de violencia infantil. La defensora señala que si la denuncia se hubiese puesto en el Centro de emergencia mujer, allí le dan atención psicología a la víctima, al agresor y a los niños, pero en la Defensoría del pueblo no es así.