



GUÍA DE ATENCIÓN A MUJERES CON DISCAPACIDAD VÍCTIMAS DE VIOLENCIA

Compromiso PMG de Género 2019

**Departamento Defensoría de la Inclusión
Servicio Nacional de la Discapacidad**

Diciembre de 2019

Contenido

I. Introducción	3
II. Antecedentes generales sobre violencia contra las mujeres	5
III. Antecedentes generales sobre discapacidad	9
IV. Atención Inclusiva	12
<i>a) Término correcto</i>	12
<i>b) Recomendaciones para el uso del lenguaje en discapacidad</i>	12
<i>c) Servicio público inclusivo</i>	13
<i>d) Consideraciones generales para la atención presencial</i>	14
<i>e) Claves básicas para lograr un Servicio de Atención Inclusiva</i>	15
V. Consideraciones respecto de mujeres con discapacidad víctimas de violencia	16
<i>a) Aspectos generales</i>	16
<i>b) Formas específicas de violencia contra la mujer con discapacidad</i>	18
<i>c) Consideraciones para la atención de mujeres con discapacidad, víctimas de violencia</i>	20
<i>d) Modelo de abordaje integral</i>	26
VI. Interseccionalidad e Interculturalidad	28
VII. Anexos	29

I. Introducción

En el marco del desarrollo del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) en materia de género comprometido por el Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS) para el año 2019, se estableció, entre otras cosas, la elaboración de una Guía de Atención a Mujeres con Discapacidad Víctimas de Violencia.

El Departamento de Defensoría de la Inclusión – a cargo del cumplimiento del PMG de Género dentro del Servicio – ha trabajado en la elaboración de una guía práctica sobre violencia con enfoque de derechos que aborde la atención de mujeres con discapacidad que sufren violencia, con las necesarias consideraciones que se requiere tener en cuenta atendido el tipo de discapacidad que éstas pueden presentar.

Esta guía busca entregar herramientas para una mejor atención de las mujeres con discapacidad víctimas de violencia, erigiéndose como un apoyo para cada una de las etapas comprendidas en el circuito de atención en casos de violencia, así como en cada uno de los espacios en que una mujer puede o debe recurrir para recibir orientación, atención, reparación u otra prestación.

Sobre la materia, cabe precisar que las mujeres con discapacidad experimentan una doble condición de vulneración en atención a su género y a la discapacidad propiamente tal, pudiendo incluso sumarse otros factores de riesgo, tales como la edad, la condición socioeconómica y la nacionalidad. A partir de ello, y bajo el prisma de un enfoque interseccional, se hace aún más necesario identificar esta situación particular cuando la mujer víctima de violencia presenta, además, discapacidad.

En ese sentido, la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, ratificada por el Estado de Chile en el año 2008, reconoce la mayor vulnerabilidad de las mujeres y niñas con discapacidad en diversos ámbitos, estableciendo, por tanto, dentro de sus principios generales, la igualdad entre el hombre y la mujer, y la no discriminación, desarrollando, además, normativa específica referida a la situación de mujeres con discapacidad; de niños y niñas con discapacidad; a la protección de éstos/as contra la explotación, la violencia y el abuso, así como al respeto del hogar y de la familia.

Al ratificar la citada Convención, Chile asumió obligaciones vinculadas con la inclusión de las mujeres con discapacidad, reconociendo, además, que las mujeres y niñas con discapacidad están sujetas a múltiples formas de discriminación y, a ese

respecto, se comprometió a adoptar medidas para asegurar que puedan disfrutar plenamente, y en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales. Asimismo, se comprometió a tomar todas las medidas pertinentes para asegurar el pleno desarrollo, adelanto y potenciación de la mujer, con el propósito de garantizarle el ejercicio y goce de los derechos humanos y las libertades fundamentales establecidos en dicho instrumento internacional.

Por su parte, la Ley N° 20.422, de 2010, que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, en los incisos primero y segundo de su artículo 9, establece que: *“El Estado adoptará las medidas necesarias para asegurar a las mujeres con discapacidad y a las personas con discapacidad mental, sea por causa psíquica o intelectual, el pleno goce y ejercicio de sus derechos en condiciones de igualdad con las demás, en especial lo referente a su dignidad, el derecho a constituir y ser parte de una familia, su sexualidad y salud reproductiva. Asimismo, el Estado adoptará las acciones conducentes a asegurar a los niños con discapacidad el pleno goce y ejercicio de sus derechos, en especial el respeto a su dignidad, el derecho a ser parte de una familia y a mantener su fertilidad, en condiciones de igualdad con las demás personas.”*

A partir del referido marco normativo, puede señalarse que la elaboración de una guía para atención de mujeres con discapacidad víctimas de violencia permite mitigar el impacto y las consecuencias negativas que el hecho de violencia trae necesariamente aparejado para éstas, pero también prevenir y/o reducir la denominada victimización secundaria, es decir, los efectos negativos que éstas pueden vivenciar producto del tránsito que deben realizar a través de las diversas instituciones vinculadas con la denuncia, investigación y sanción de un hecho punible, las que, muchas veces, no han adoptado medidas de accesibilidad ni ajustes necesarios para personas con discapacidad que comparecen ante ellas, sea como víctimas o en otra calidad, ni tampoco han adoptado y desarrollado un enfoque inclusivo, invisibilizando con ello las particulares necesidades de las personas con discapacidad, siendo escasos, por tanto, los espacios igualitarios e inclusivos que respeten las diferencias y permitan el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad – así como la protección de los mismos – en igualdad de condiciones con las demás personas.

II. Antecedentes generales sobre violencia contra las mujeres

La violencia hacia la mujer es un obstáculo para el logro de la igualdad, la equidad, el desarrollo, la paz y la participación social. Es una violación de los derechos humanos que limita su libertad personal, anula garantías fundamentales como el derecho a la seguridad, a la integridad e incluso a la vida. Sus raíces son multifactoriales, las componen una diversidad de variables que debemos conocer para comprenderlas y analizarlas. Es multicausal y sus repercusiones son sociales e individuales por lo que su abordaje debe ser multidisciplinar e intersectorial. Es multidimensional por lo que su respuesta debe ser global, sistémica y holística desde la prevención, asistencia y protección hasta su recuperación¹.

En virtud del Derecho Internacional de los Derechos Humanos, los Estados tienen la obligación de hacer frente a la violencia contra las mujeres, debiendo obrar con la debida diligencia para prevenir los actos de violencia contra las mujeres; investigar esos actos; procesar y sancionar a los/as autores/as; y proporcionar reparación y atención a las víctimas².

A partir de ello, cabe precisar que la violencia contra las mujeres abarca la violencia en la pareja – la forma más común en todo el mundo, que comprende la violencia sexual, psicológica y física perpetrada por el actual o ex cónyuge o novio – así como el femicidio, la violencia sexual fuera de la pareja, el acoso sexual, la trata, la explotación sexual y las prácticas tradicionales nocivas, como la violencia relacionada con la práctica de la dote, el matrimonio precoz, la mutilación y ablación genital femenina, los delitos cometidos en nombre del “honor”, el infanticidio femenino y la selección prenatal del sexo y el maltrato de la mujer. Muchas de esas formas de violencia afectan también (o en particular) a las niñas, al tiempo que la violencia en la pareja afecta a los niños de ambos sexos.

En consonancia con lo anterior, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, "Convención De Belem Do Pará", ratificada por el Estado de Chile en el año 1996, señala en su 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

¹ López-Angulo L. Guía metodológica para la asistencia a mujeres víctimas de violencia. Medisur [revista en Internet]. 2009 [citado 2019 Dic 16]; 7(5): [aprox. 22 p.]. Disponible en: <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/805>

² ONU Mujeres. (2012). Manual de planes de acción nacionales sobre la violencia contra las mujeres. Disponible en: <https://www.unwomen.org/-/media/headquarters/attachments/sections/library/publications/2012/7/handbooknationalactionplansonvaw-es%20pdf.pdf?la=es&vs=1840>

sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado.”

Por su parte, el artículo 2 dispone que “[s]e 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 otra relación interpersonal, ya sea que el agresor comparta o haya compartido el mismo domicilio que la mujer, y que comprende, entre otros, violación, maltrato y abuso sexual;

b. que tenga lugar en la comunidad y sea perpetrada por cualquier persona y que comprende, 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, donde quiera que ocurra.”.

De esta manera, cabe señalar que las formas de violencia contra las mujeres varían según los contextos sociales, históricos, económicos, culturales y políticos de los distintos países, contextos a los que debe responder la conceptualización de la política. Las manifestaciones de violencia contra las mujeres suelen ser múltiples, estar relacionadas entre sí y ser recurrentes. Las mujeres pueden padecer la violencia en la familia, en la comunidad o a manos del Estado, mientras que algunas formas de violencia (como la trata y la que ocurre en situaciones de conflicto armado) se extienden a otros entornos. La experiencia de las mujeres en relación con la violencia se ve determinada por normas culturales y el contexto social, económico y político en que viven. También influirán en las formas y la naturaleza de la violencia que padecen las mujeres factores como su raza, origen étnico, casta, clase, condición de migrante o refugiada, edad, religión, orientación sexual, estado civil, discapacidad o estado en relación con el virus de la inmunodeficiencia humana (VIH)³.

A partir de lo anterior, la citada convención interamericana – bajo el título **derechos protegidos** – dispone:

³ Ibid.

Artículo 3

Toda mujer tiene derecho a una vida libre de violencia, tanto en el ámbito público como en el privado

Artículo 4

Toda mujer tiene derecho al reconocimiento, goce, ejercicio y protección de todos los derechos humanos y a las libertades consagradas por los instrumentos regionales e internacionales sobre derechos humanos. Estos derechos comprenden, entre otros:

- a. el derecho a que se respete su vida;
- b. el derecho a que se respete su integridad física, psíquica y moral;
- c. el derecho a la libertad y a la seguridad personales;
- d. el derecho a no ser sometida a torturas;
- e. el derecho a que se respete la dignidad inherente a su persona y que se proteja a su familia;
- f. el derecho a igualdad de protección ante la ley y de la ley;
- g. el derecho a un recurso sencillo y rápido ante los tribunales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos;
- h. el derecho a libertad de asociación;
- i. el derecho a la libertad de profesar la religión y las creencias propias dentro de la ley, y

La convención indica, además, en su artículo 5, que toda mujer podrá ejercer libre y plenamente sus derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales y contará con la total protección de esos derechos consagrados en los instrumentos regionales e internacionales sobre derechos humanos. Los Estados Partes reconocen que la violencia contra la mujer impide y anula el ejercicio de esos derechos.

Por su parte, el artículo 6 de este mismo instrumento, precisa que el derecho de toda mujer a una vida libre de violencia incluye, entre otros:

- a. el derecho de la mujer a ser libre de toda forma de discriminación, y
- b. el derecho de la mujer a ser valorada y educada libre de patrones estereotipados de comportamiento y prácticas sociales y culturales basadas en conceptos de inferioridad o subordinación.

La misma convención dispone que los Estados deben actuar con la debida diligencia para prevenir, investigar y sancionar la violencia contra la mujer. Ahora bien, cuando las mujeres experimentan violencia sea en el ámbito público o privado, además de investigar y sancionar dichas conductas, deben establecer procedimientos legales, justos y eficaces para la mujer que haya sido sometida a violencia, que incluyan, entre otros, medidas de protección, un juicio oportuno y el acceso efectivo a tales procedimientos. Asimismo, deben establecer los mecanismos judiciales y administrativos necesarios para asegurar que la mujer objeto de violencia tenga acceso efectivo a resarcimiento, reparación del daño u otros medios de compensación justos y eficaces, y, en su caso, suministrar los servicios especializados apropiados para la atención necesaria a la mujer objeto de violencia, por medio de entidades de los sectores público y privado, inclusive refugios, servicios de orientación para toda la familia, cuando sea del caso, y cuidado y custodia de los menores afectados.

De esta forma, los Estados Partes se obligan a brindar atención a la mujer víctima de violencia, debiendo ofrecer a ésta acceso a programas eficaces de rehabilitación y capacitación que le permitan participar plenamente en la vida pública, privada y social.

Por último, cabe precisar que, a pesar de la amplitud del término “violencia”, esta Guía se circunscribirá a la denominada **violencia de género**, es decir, a aquel tipo de violencia hacia la mujer que es ejercida contra ésta por su condición de tal, y que ocurre en los espacios públicos o privados, o bien, que es tolerada o perpetrada por el Estado.

III. Antecedentes generales sobre discapacidad

Con la ratificación en el año 2008 de la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, el concepto de persona con discapacidad en el ordenamiento jurídico nacional cambió de manera radical, toda vez que este instrumento internacional es reflejo de un cambio de paradigma al considerar la discapacidad como una cuestión de derechos humanos.

De esta manera, a partir de la citada convención, el eje de la discapacidad ya no se centra en la persona y sus carencias, sino que en su interacción con el entorno y las dificultades que éste le presenta para participar en forma plena en él.

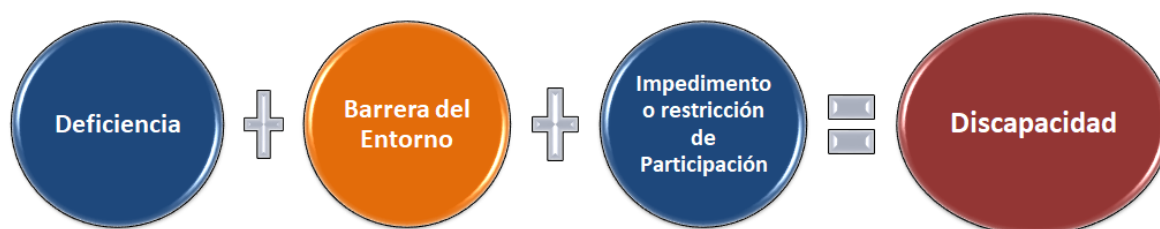
De acuerdo a la citada convención, las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

En este nuevo concepto, se incorpora la idea de “**barreras del entorno**”, que son los elementos que impiden, perturban o inhiben el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con las demás, limitando así su participación social, lo que, en mayor o menor medida, producirá finalmente la discapacidad.

Cambio de Paradigma



Nuevo concepto de Discapacidad



El concepto de persona con discapacidad contemplado en la Ley N° 20.422, sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, considera todos esos elementos de la convención de naciones Unidas, y define a las personas con discapacidad como aquéllas que, teniendo una o más deficiencias físicas, mentales, sea por causa psíquica o intelectual, o sensoriales, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ven impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Lo determinante entonces serán las barreras, es decir, todo aquel elemento o situación que obstaculice la participación y el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con las demás. Así, se ha identificado como una de las principales barreras, la actitudinal, no siendo menos importante, las barreras de acceso, tanto físicas como de la información.

Otros elementos que se incorporan con la Convención y la Ley N° 20.422, son las **“exigencias de accesibilidad”**, los **“ajustes razonables o necesarios”** y la **“prevención de conductas de acoso”**. En tal sentido, el artículo 8 de la referida ley, dispone:

“Con el fin de garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, el Estado establecerá medidas contra la discriminación, las que consistirán en exigencias de accesibilidad, realización de ajustes necesarios y prevención de conductas de acoso.

Se entiende por exigencias de accesibilidad, los requisitos que deben cumplir los bienes, entornos, productos, servicios y procedimientos, así como las condiciones de no discriminación en normas, criterios y prácticas, con arreglo al principio de accesibilidad universal.

Los ajustes necesarios son las medidas de adecuación del ambiente físico, social y de actitud a las carencias específicas de las personas con discapacidad que, de forma eficaz y práctica y sin que suponga una carga desproporcionada, faciliten la accesibilidad o participación de una persona con discapacidad en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos.

Conducta de acoso, es toda conducta relacionada con la discapacidad de una persona, que tenga como consecuencia atentar contra su dignidad o crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.”.

La denegación de las medidas de accesibilidad, así como de los ajustes razonables ha sido considerada por la Convención como una forma directa de discriminación. De esta forma, el reconocimiento, promoción y protección del derecho a la

accesibilidad universal y a los ajustes razonables, se ha transformado en un elemento clave para diseñar políticas y prácticas inclusivas. Lo anterior, pues, cuando se diseña desde el acceso universal, ya sea construcciones, edificios, bienes, productos, programas, políticas o se adaptan las ya existentes a los requerimientos de las personas con discapacidad, entonces, se está trabajando en la inclusión, se elimina o disminuye la discriminación y mejora el respeto por la diversidad y los derechos del otro/a.

IV. Atención Inclusiva

a) Término correcto

Una de las primeras precisiones que se debe hacer en materia de discapacidad, es consensuar el término correcto para referirse a las personas que tienen alguna discapacidad.

Con la convención y el cambio de paradigma, se refuerza el término de “Persona con Discapacidad”, ello por cuanto se releva la importancia de referirse a la persona y no a su deficiencia, pues como se ha visto, la discapacidad no depende sólo de la deficiencia, sino del entorno y de las barreras que limitan o perturban el ejercicio de los derechos y la participación social.

Atendido lo anterior, es indispensable conocer la manera correcta de referirse a las personas con discapacidad, de acuerdo al tipo de la misma.

b) Recomendaciones para el uso del lenguaje en discapacidad

Uso correcto	Uso incorrecto
<ul style="list-style-type: none"> • Persona con discapacidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Personas con capacidades diferentes • Personas diferentes • Personas con necesidades especiales • Discapacitado/a • Anormal • Incapacitado/a • Deficiente • Enfermito/a
<ul style="list-style-type: none"> • Que tiene o presenta discapacidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Sufre discapacidad • Padece discapacidad • Es víctima de una discapacidad • Está afectado/a por una discapacidad
<ul style="list-style-type: none"> • Persona con discapacidad física • Persona con discapacidad de origen físico 	<ul style="list-style-type: none"> • Inválido/a • Minusválido/a • Lisiado/a • Cojo/a • Paralítico/a

Uso correcto	Uso incorrecto
<ul style="list-style-type: none"> • Persona usuaria de silla de ruedas • Persona que se traslada en silla de ruedas 	<ul style="list-style-type: none"> • Relegado/a a una silla de ruedas • Confinado/a a una silla de ruedas
<ul style="list-style-type: none"> • Persona ciega • Persona con discapacidad visual • Persona con discapacidad de origen visual • Persona con baja visión 	<ul style="list-style-type: none"> • No vidente • Cieguito/a • Invidente • “El”/”La” ciego/a
<ul style="list-style-type: none"> • Persona sorda • Persona con discapacidad auditiva • Persona con discapacidad de origen auditivo 	<ul style="list-style-type: none"> • Sordomudo/a • “El”/”La” sordo/a • Sordito/a
<ul style="list-style-type: none"> • Lengua de señas 	<ul style="list-style-type: none"> • Lenguaje de señas
<ul style="list-style-type: none"> • Persona con discapacidad intelectual • Persona con discapacidad de origen intelectual 	<ul style="list-style-type: none"> • Insano/a • Loco/a • Esquizofrénico/a • Depresivo/a • Demente • Trastornado/a • Maniático/a • Bipolar
<ul style="list-style-type: none"> • Persona en situación de dependencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Postrado/a

c) Servicio público inclusivo

Un servicio público inclusivo es aquel en el que se reúna la receptividad y la no discriminación, es decir, cuando la prestación se produce en condiciones de calidad e igualdad para todas las personas con independencia de su capacidad o preparación.

Un servicio público inclusivo debe conjugar una atención de calidad y adaptación del servicio a las condiciones singulares del ciudadano.

Los elementos más importantes para conseguir una administración moderna, receptiva e inclusiva son:

- **Multicanalidad de la información:** Disponer de toda la información en varios canales de comunicación: escrito, audio, Braille, electrónico, telefónico, entre otros.
- **Integración de la información:** Organizar la información de manera tal que las personas no tengan que realizar grandes desplazamientos dentro de un edificio o recinto.
- **Integración de los servicios de atención:** Implementar el sistema de “ventanilla única de servicios”.
- **Lenguaje claro y sencillo:** Utilizar un lenguaje claro y comprensible en la información que se ofrece en todos los canales que se utilicen.
- **Aplicación de soluciones tecnológicas:** Introducir nuevas tecnologías en los mecanismos de respuesta a las diversas necesidades de las personas.

Es fundamental asegurar que las personas con discapacidad logren una comunicación efectiva con la entidad.

d) Consideraciones generales para la atención presencial

La atención de personas, en el marco del concepto de calidad, se refuerza por la actitud de quien atiende, siendo fundamental como primer paso, actitudes positivas, el respeto por la persona, generar vínculos de confianza que permitan fluidez en la comunicación expresada mediante las siguientes acciones:

- **Saludar:** Sintonizar con una actitud de colaboración mutua. Si corresponde, puede usar preguntas como: ¿En qué puedo ayudarle? o ¿Qué necesita?, las que permiten que la persona exprese su requerimiento.
- **Comunicación gestual:** Durante toda la interacción, es importante que la comunicación no verbal sea coherente con la verbal. La atención puede verse igualmente afectada si se envían mensajes negativos por medio del tono de voz, gestos, la postura corporal o la expresión facial.
- **Mirar directamente a la persona:** Implica reconocer que la persona se encuentra presente en su condición de persona, digno de ser atendido y merecedor de respeto.

- **Entregar la información:** De la manera más precisa, honesta y clara posible, lo que exige estar al día en la información sobre servicios y beneficios.
- **No generar falsas expectativas:** En la atención confluyen peticiones y promesas, por lo que hay que estar conscientes de lo que se compromete a la persona para que se ajuste a la realidad de lo que el funcionario o funcionaria pueda hacer.
- **Despedirse:** Concluir el contacto de manera agradable.

e) Claves básicas para lograr un servicio de Atención Inclusiva

- Incorporar en el protocolo de atención de personas la variable discapacidad, a través de los conceptos de inclusión y accesibilidad universal, con la finalidad de brindar a las personas con discapacidad una atención de calidad en igualdad de oportunidades.
- Identificar las barreras de acceso tanto físicas, tecnológicas, actitudinales, comunicacionales o de algún otro tipo, que impida a las personas con discapacidad acceder a la información y/o servicios.
- Asegurar que las personas con discapacidad logren una comunicación efectiva con la entidad y tengan la posibilidad de acceder a la información clara para lograr ejercer sus derechos y deberes.
- Realizar permanente capacitación al personal que atiende personas: lengua de señas y recomendaciones para atención hacia las personas con discapacidad.
- Elaborar un plan de mejoramiento en la atención de personas, que permita diagnosticar y superar las barreras de acceso a la información de las personas con discapacidad, a corto, mediano y largo plazo.
- Incluir en las encuestas de satisfacción formatos accesibles para las personas con discapacidad, con la finalidad de facilitar su acceso y recoger necesidades para lograr un mejoramiento continuo.
- Elaborar planes de comunicación que incorporen la variable accesible, como sitios web, señalización, información en formato audible y en lengua de señas que apoyen el proceso.

V. Consideraciones respecto a la atención de mujeres con discapacidad víctimas de violencia

a) Aspectos generales

Las mujeres que son víctimas de violencia pueden presentar una serie de patologías que repercuten directamente sobre su salud, o bien, dificultan su inserción laboral, su autonomía y, por ende, interviene como factor que impide su desarrollo. Por lo general, presentan una baja autoestima, es decir, se autodesvalorizan, se sienten inseguras; han sufrido daños en sus relaciones interpersonales: se aíslan física y emocionalmente; su vida emocional presenta alteraciones, sufren de miedos, culpa, dolor y rabia, expresado como sentimientos contradictorios.

En muchas ocasiones tienen miedo a revelar la violencia de la que son víctimas, a veces por amenazas de sus victimarios que ponen en juego su seguridad o a la de su familia; otras veces, se avergüenzan por el hecho de ser abusadas y se sienten juzgadas por las personas a quienes hacen la denuncia. A menudo, sienten que merecen el maltrato y no son dignas de ayuda, sentimientos derivados de la baja autoestima. Otras veces se retraen de denunciar porque guardan sentimientos de protección sobre el agresor, o bien, minimizan la violencia de la que son víctimas⁴.

La violencia contra las mujeres como violencia de género tiene dos componentes básicos: a) relaciones asimétricas y jerárquicas entre hombres y mujeres; b) abuso de poder.

Estas relaciones asimétricas y de abuso de poder, se acentúan en especial medida, cuando la violencia se ejerce contra una mujer con discapacidad. Ello, entendiendo que la mujer en ese sentido, está sometida a un doble estado de vulnerabilidad: por ser mujer y por tener discapacidad.

El enfoque de género cuestiona las relaciones de poder que se establecen entre hombres y mujeres, ya que devela una relación social entre hombres y mujeres establecida sobre la base de patrones sociales, culturales e históricos que instalan y justifican la desigualdad, discriminación y subordinación de la mujer, situándola en una posición de inferioridad y dependencia respecto a los hombres, tanto económica, social, cultural y emocional⁵.

Estos patrones, se repiten igualmente en las relaciones entre hombres y mujeres con discapacidad y, es más, se agudizan, porque a lo anterior, debe sumársele el

⁴ Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana, Instituto de Asuntos Públicos, Universidad de Chile. (2011). Guía de Asistencia Integrada en Violencia de Género en Contexto Doméstico. Disponible en https://www.cesc.uchile.cl/capacitacion_05.htm

⁵ Curso Herramientas para el Abordaje de la Violencia contra las Mujeres. Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género. Unidad en Violencia contra las Mujeres. Año 2019.

hecho que la mujer con discapacidad puede haber tenido menos acceso a educación, a estudios profesionales, a desarrollo social, entre otros y con ello menos acceso a desarrollo económico. Así, las relaciones de poder se acentúan.

Por otra parte, esta construcción de género, establece ciertos parámetros, prejuicios y estereotipos respecto del rol de las mujeres, lo que en el fondo repercute con mayor profundidad en las mujeres con discapacidad.

Según los estereotipos o mandatos de género, las mujeres debiesen ser afectivas, cariñosas, sensibles, dependientes, cuidar de los/as hijos/as, de la pareja y de los/as familiares dependientes (ya sea por enfermedad, discapacidad o envejecimiento), y ser las responsables de los quehaceres del hogar.

Estos roles, se ven en cierto modo, transformados y afectados, cuando se cruza con el estereotipo de mujer con discapacidad. Según menciona el académico Rodrigo Jiménez⁶, *“la teoría de género nos dice que el sexo son las diferencias biológicas entre un hombre y una mujer y, el género, la construcción social. En la definición de discapacidad, la eficiencia es la parte biológica, pero la restricción de la participación es la construcción social. Hay un cruce entre la restricción de la participación y el género. Entonces, ¿cuál es el objetivo del sistema patriarcal? Darnos calificativos, ponernos una serie de roles y estereotipos sociales, donde vamos nosotros por la vida, con esos roles y estereotipos sociales [...]*

[En este modelo, se identifica a] *los hombres: racionales, productivos, dominantes, de pensamiento abstracto, activo y, las mujeres: emotivas, reproductivas, dominadas, subjetivas, de pensamiento contextualizado. Esto es para todas las mujeres, sin distinción; pero luego, lo mismo hace el sistema, para las personas con y sin discapacidad. Entonces, las personas sin discapacidad, son normales, productivas, dominantes, independientes, activas y sin problemas. En cambio [las personas con discapacidad son] anormales, improductivos, dominados, inútiles, dependientes, pasivos y problemáticos, porque esas son las calificaciones que nos tienen. Entonces las mujeres se ganaron el premio de la naturaleza y luego se ganaron el premio de ser personas con discapacidad; tienen las dobles etiquetas.”*

Otro problema, es cómo ve la sociedad a las mujeres con discapacidad y a las mujeres sin discapacidad. A las mujeres sin discapacidad, el sistema patriarcal, las ve, como madres, como cuidadoras, las ve bellas, emotivas, ejecutivas, pasivas, dependientes, al servicio del hombre: “tráeme el café, traerme las tostadas, se te olvidó el jugo”, cumple con los roles laborales patriarcales asignados, en la famosa

⁶ Conversatorio sobre Violencia contra la Mujer con Discapacidad. Una mirada desde la interseccionalidad. Realizado el día 20 de junio de 2019, en el Servicio Nacional de la Discapacidad.
Véase https://www.senadis.gob.cl/sala_prensa/d/noticias/7870/senadis-realiza-conversatorio-sobre-violencia-contra-la-mujer-con-discapacidad

división sexual del trabajo. En cambio, en las mujeres con discapacidad, [se estima que] no debe ser mamá, “es que no deberían dejar que ella sea mamá, porque es sorda”, “es que como ella no ve, no debería ser mamá, porque debe ser una mala mamá”. En cuanto al rol de cuidado, en la sociedad patriarcal, está destinado a la mujer, entonces, esta mujer con discapacidad es menos mujer, porque no cuida; no es bella, es emotiva, no puede reproducirse, inútil para el hombre, no cumple con los roles laborales. Son contradicciones que emocionalmente son muy fuertes; es como [señalar] qué espera la sociedad que yo sea, y con mi discapacidad no lo soy.”

b) Formas específicas de violencia contra la mujer con discapacidad

Se ha señalado que la violencia contra la mujer representa la desigualdad de poderes. Se ejerce, porque una persona (hombre, por lo general) tiene poder sobre otra (mujer, por lo general). Según precisa el académico Rodrigo Jiménez⁷, *“el poder se puede dividir [...]: uno es el **poder para**, para decidir sobre la vida, por ejemplo, una mujer sobre protegida, no tiene el poder para decidir sobre la vida; una mujer que tiene miedo a ser violentada sexualmente, tampoco tiene poder sobre su vida, pues no puede salir, no puede tomar las decisiones de trabajo, etc. Una mujer que le dijeron que tiene que tener hijos, que le dijeron que tiene que ser una buena madre, también tiene un poder limitado, porque la maternidad le exige todo un cumplimiento, y más el cumplimiento del mandato patriarcal, que debe mantener.*

*Luego está el **poder de dar ideas**, de construir ideas. Generalmente, hay cumplimientos en cuanto a los puestos de poder en el ámbito de las mujeres, pero todavía son muy escasos, todavía la paridad no existe, todavía hay un desequilibrio de representantes de hombres y mujeres en las tomas de decisiones, etc., todavía a las mujeres no se les considera o están dentro de la división sexual del trabajo. Todavía a las mujeres diputadas se les pregunta sobre los hijos, la familia, no se les pregunta sobre el presupuesto, la inflación, etc., porque hay temas de hombres y hay temas de mujeres. En el caso de las mujeres con discapacidad, qué difícil el análisis, porque hay un cruce de ambas cosas.*

*También está el **poder sobre**, que se ejerce utilizando diversos mecanismos y se manifiesta en formas de violencia: violencia patrimonial, violencia emocional, violencia sexual y luego, el poder sobre, se va a manifestar de distintas formas, manejo de conductas no asertivas, no solicita ayuda, las mujeres que son sobreprotegidas, que se sienten capaces, no van a solicitar ayuda, tiene conductas*

⁷ Ibid.

autodestructivas, traslada la violencia recibida, hacia hijos, e hijas, a personas que cuidan [...]”

Por otra parte, según menciona Jiménez, “*esas contradicciones patriarcales, [...] también generan mucha violencia contra las mujeres con discapacidad. alguna de las formas de violencia estructural contra las mujeres, es la burla social, las descalificaciones, la lástima, la segregación, todos esos son aspectos que las mujeres con discapacidad viven en una sociedad.*

La invisibilización de sus necesidades, la negación de la sexualidad en las mujeres con discapacidad, la utilización de mujeres con discapacidad para generar lástima, la dependencia forzada, pues a las mujeres las obligan a ser dependientes; la invisibilización de la diversidad de mujeres con discapacidad; la insensibilización del dolor por las enfermedades por parte de los sistemas médicos; del tráfico de las mujeres con discapacidad; la preselección natal para abortar fetos con discapacidad, son algunas de las formas en que se manifiesta la violencia estructural.”

Teniendo en cuenta todas estas consideraciones, se debe entonces diseñar un sistema de intervención y atención a mujeres con discapacidad víctimas de violencia que contemple estas particularidades y que evite prolongar o reiterar las acciones que representen violencia y discriminación en contra de ellas.

Esta Guía aborda mecanismos mínimos que se deben considerar en la respuesta pública ofrecida para las víctimas, a partir de sus necesidades, con relativa independencia de la calidad y disponibilidad de la oferta institucional actualmente existente en el país.

Cada víctima con discapacidad que requiere apoyo del sistema de atención manifiesta distintas necesidades, no sólo desde el ámbito personal interno, sino también desde su discapacidad, todo lo cual requiere de una respuesta integrada para cada una de ellas⁸.

Normalmente, la intervención se desarrolla en cinco áreas según las necesidades de las mujeres víctimas de violencia⁹:

⁸ Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana, Instituto de Asuntos Públicos, Universidad de Chile. Op.cit.

⁹ Ibid.

Necesidades de las víctimas de violencia	Respuestas requeridas
I. Detección	
II. Acogida	1. Primera acogida 2. Orientación e información 3. Activación de la respuesta
III. Apoyo integral	1. Atención en salud física 2. Apoyo psicosocial 3. Atención Psiquiátrica 4. Acceso a recursos sociales complementarios 5. Reparación especializada
IV. Protección	
v. Acceso a la Justicia	1. Orientación jurídica 2. Representación jurídica 3. Solución judicial 4. Acompañamiento

Si bien el objeto de la presente guía no es desarrollar cada una de estas necesidades y respuestas requeridas, toda vez que ello escapa de la competencia del Servicio Nacional de la Discapacidad, sí busca entregar ciertas consideraciones de atención inclusiva cuando la mujer víctima de violencia, que presenta estas necesidades y requiere respuestas del Estado y de la sociedad en su conjunto, tiene, además, discapacidad.

c) Consideraciones para la atención de mujeres con discapacidad, víctimas de violencia

- ***Evitar la normalización***

La violencia contra la mujer no se debe normalizar, minimizar, justificar, esencializar ni trivializar.

El hecho de normalizar la violencia contra las mujeres y las niñas induce a no reaccionar, a perder la capacidad de asombro, restándole preocupación, alarma, urgencia, aun cuando puede tratarse de una cuestión de vida o muerte.

Al minimizar los actos de violencia, se le resta su importancia, se invisibilizan sus causas, consecuencias y gravedad, haciéndolos parecer actos distintos con otra connotación.

Al justificar la violencia, lo que se hace es explicarla según factores externos a la voluntad del hombre que ejerce violencia, ya sea el alcohol, las drogas, los celos o el supuesto descontrol de impulsos, así como trastornos psíquicos o abusos en la infancia, en vez de entenderla como abuso de control y de poder machista. Incluso en esta justificación se puede llegar a traspasar la responsabilidad a la mujer, por usar vestimenta provocativa, provocar celos, coquetear, etc.

Esencializar la violencia, implica considerarla como un comportamiento intrínseco a la naturaleza humana, y, por ende, no modificable, especialmente en el caso de los hombres, confundiendo su socialización de género con una supuesta esencia violenta.

- **Identificar la discapacidad**

Teniendo en consideración lo anterior y, aplicándolo en igual medida a casos de violencia contra mujeres con discapacidad, una vez, superados dichos obstáculos actitudinales, se deberá identificar en la mujer que recurre por apoyo o asesoría en caso de violencia, si esta manifiesta o tiene alguna discapacidad y de qué tipo.

Esta identificación se hace indispensable para otorgar un servicio oportuno, eficiente, inclusivo, accesible y, permite a su vez, implementar medidas que eviten la re victimización o victimización secundaria¹⁰.

Los tipos de deficiencias que pueden causar discapacidad son¹¹:

a) **Deficiencias físicas:** Son aquellas que producen un menoscabo de la capacidad física o destreza motora, comprometiendo su movilidad para la realización de las actividades propias de una persona sin discapacidad, en situación

¹⁰ Victimización secundaria: Efectos producidos por la intervención del sistema social, judicial o policial en la investigación del delito, o en el trato hacia las mujeres que viven o han vivido violencia. En la aproximación de la mujer con el sistema puede experimentar la sensación de recibir un trato objetivante; de desconocimiento de su calidad de sujeta de derechos; de pérdida de tiempo y excesiva burocratización; de incredulidad por parte de los/as operadores/as del sistema, y/o simplemente de ser ignorada.

Una inadecuada o deficiente acogida y/o atención por parte de los y las profesionales o del sistema de protección, tiene un efecto nocivo en este acercamiento al sistema; lo anterior ubica a las mujeres en un lugar en el que nuevamente son víctimas de un sistema que no funciona de manera eficiente y de acuerdo a sus necesidades.

Los efectos de la victimización secundaria pueden ocasionar un daño psicológico de igual o mayor gravedad, que el producido por el propio abuso o la agresión vivida. Es deber de los/as funcionarios/as preservar y defender los derechos de las personas vulneradas, mediante una intervención rápida, proporcional y coordinada.

¹¹ Decreto N°47, del Ministerio de Salud, de 2014, que Aprueba Reglamento para la Calificación y Certificación de la Discapacidad.

análoga de edad, sexo, formación, capacitación, condición social, familiar y geográfica.

b) **Deficiencias sensoriales:** Son aquellas deficiencias visuales, auditivas o de la comunicación, que disminuyen la capacidad del sujeto para desarrollar actividades propias de una persona sin discapacidad, en situación análoga de edad, sexo, formación, capacitación, condición social, familiar y localidad geográfica. Las deficiencias visuales y auditivas se ponderarán considerando los remanentes del órgano de los sentidos (ojo u oído) de mejor función, corregido el defecto.

c) **Deficiencia mental:** Se clasifica en:

1. Deficiencia mental de **causa psíquica:** Es aquella que presentan las personas que padecen trastornos en el comportamiento adaptativo, previsiblemente permanentes, derivada de una enfermedad psíquica.

2. Deficiencia mental de **causa intelectual:** Es aquella que presentan las personas cuyo rendimiento intelectual es inferior a la norma en test estandarizados.

- ***Implementar acciones y adoptar actitudes inclusivas según tipo de discapacidad***

En caso de **mujeres en silla de ruedas o con movilidad reducida:**

- ✓ Mantener las vías de circulación, despejadas y accesibles.
- ✓ Si el mesón de atención es demasiado alto para que una persona en silla de ruedas vea por encima de él, pasar al lado de la persona para atenderla.
- ✓ Tener a mano una tablilla con sujetapapeles si se espera que la persona complete un formulario, asiente su firma o requiera dar declaración.
- ✓ Si en el recinto hay diferentes vías de circulación, asegurar que haya señales para orientar a las personas en sillas de ruedas o con movilidad reducida hacia las más accesibles.
- ✓ Asegurar que el personal de seguridad y de recepción sepa cuáles son las vías más accesibles para circular dentro del recinto y sus alrededores, y pueda brindar indicaciones precisas.
- ✓ Las personas que usan bastones o muletas necesitan los brazos para mantener el equilibrio, por lo tanto, jamás se debe tomar de los brazos.

En caso de **mujeres sordas:**

- ✓ Si utilizan la lectura de labios, cuidar de no cubrir su rostro ni su boca.
- ✓ Modular claramente y pausado.

- ✓ No exagerar en la gesticulación.
- ✓ No gritar
- ✓ En caso de tratarse de personas con hipoacusia, construir frases cortas, correctas y simples.
- ✓ Nunca olvidar preguntar y utilizar la escritura y los gestos, de ser necesarios.
- ✓ Requerir los servicios de intérprete en lengua de señas para esta y otras futuras intervenciones.
- ✓ Mantener sistema de traductor a distancia en caso de no poder conseguir de manera presencial.
- ✓ Nunca presumir que la persona sorda tiene, además, algún tipo de discapacidad intelectual.
- ✓ Algunas personas sordas manejan la lecto-escritura, otras no y ello no implica que no puedan comprender, pero lo hacen en lengua de señas.

En caso de **mujeres ciegas**:

- ✓ En cualquiera de los casos, dirigirse siempre a la persona ciega.
- ✓ Siempre identificarse al iniciar la conversación.
- ✓ Anteponer la acción verbal a la motora. Primero decir, luego actuar.
- ✓ Al acompañar a la mujer con discapacidad visual, hacer que se tome del brazo u hombro de quien la acompaña.
- ✓ Ser claros en las indicaciones haciendo referencia a las direcciones de izquierda, derecha, hacia adelante, hacia atrás.
- ✓ Si necesita firmar, poner una plantilla o regla en el lugar donde deba hacerlo.
- ✓ No desestimar su relato por el sólo hecho de asumir que la persona no pudo ver la situación que relata.

Mujeres con **discapacidad mental**:

- ✓ Hablar directamente a la persona y, en caso de no poder comunicarse, a su acompañante, si lo hubiese.
- ✓ Tener paciencia y disposición a entenderle, buscando diversos mecanismos de entregar la información de manera clara y sencilla.
- ✓ No completar la frase por ella.
- ✓ El trato debe ser acorde a la edad de la persona, sin infantilizarla ni minimizar el relato.
- ✓ No dar por supuesto que no entiende.

Claves generales para la mejor comunicación con mujeres con discapacidad:

✓ Preguntar.

- No dar por sentado que sabe lo que quiere o siente una mujer con discapacidad, o lo que es mejor para ella.
- Si no sabe, se debe preguntar
- Antes de ayudar a alguien, preguntarle si quiere ayuda.
- Seguir las indicaciones que la persona dé y, preguntar si no sabe qué hacer.
- No ofenderse si la persona con discapacidad rechaza la ayuda ofrecida.

✓ Naturalidad:

- Tener en consideración que las personas con discapacidad se desarrollan en todos los ámbitos de la vida social: tienen familia, estudian, trabajan, realizan deportes, se expresan a través del arte y la cultura, etc.
- Las personas con discapacidad desarrollan actividades comunes y corrientes, al igual que todos y, tan cotidianas como todas las personas: pagan cuentas, llevan sus hijos al colegio, manejan automóviles, cocinan, compran, realizan trámites, etc.
- Hablar directamente con la usuaria, no con la intérprete, ayudante o amigo.
- No hace falta ignorar a los demás completamente, basta con centrar la interacción en el usuario.
- Si habla con una persona que usa silla de ruedas, se debe sentar también para que esté al mismo nivel y esa persona no tenga que forzar el cuello para mirar a su interlocutor/a.
- No hablar más alto ni más despacio a las mujeres con discapacidad, cualquiera sea el tipo de discapacidad.
- No asumir que la persona con discapacidad física o visual, también tiene una discapacidad cognitiva o no oye bien.
- Utilizar con la persona ciega un lenguaje normal que incluya “ver” y “mirar”.
- No hay inconveniente con utilizar frases hechas como: “¿Ves lo que quiero decir?”, incluso con personas ciegas.

✓ Respeto:

- Utilizar el término “persona” primero.
- Este tipo de lenguaje pone a la persona en primer lugar y a la discapacidad en segundo plano. Por ejemplo, decir “una mujer ciega” y no “una ciega”, y “una mujer con discapacidad” en vez de “una discapacitada”.
- Evita utilizar términos o eufemismos potencialmente ofensivos.

- La terminología comúnmente aceptada incluye “personas con discapacidad”.
- Se consideran ofensivos o molestos términos como “confinada a una silla de ruedas”, “víctima de”, “padece de”, “retrasado/a”, “deformado/a”, “lisiado/a” y eufemismos como “limitaciones físicas”.
- Se debe tratar a los y a las adultas como tales y, en lo posible, dirigirse a la persona por su nombre.
- La persona no debe ser tratada como si fuera un niño/a.

✓ **Prudencia:**

- Ser consciente del espacio personal de la usuaria.
- Algunas personas que utilizan dispositivos de ayuda a la movilidad, como una silla de ruedas, un andador o una muleta, consideran estos dispositivos parte de su espacio personal.
- No tocar, mover o apoyarse en los dispositivos de ayuda a la movilidad. Esto es importante, también, en lo concerniente a la seguridad.
- La persona no debe nunca ser separada de sus elementos de ayuda, como, por ejemplo, cuando van al baño.
- Evitar distinciones innecesarias, no se debe adoptar actitudes excluyentes sobreprotectoras, compasivas ni lastimosas.

Todas estas consideraciones han de tenerse en cuenta, principalmente en la primera atención que se otorgue a la mujer con discapacidad que ha sido víctima de violencia, sin perjuicio, de mantenerse en todo el proceso que se lleve a cabo en la intervención. Asimismo, se requiere de la persona que realiza tanto la primera acogida, como las demás acciones, que asuma actitudes acordes a la problemática que se está vivenciando por la mujer víctima de violencia y a su discapacidad.

En este sentido entonces, lo primero que se necesita es que exista una disposición básica en la persona que va a indagar sobre lo que le está sucediendo a las mujeres que consultan. Esta actitud incluye:

- **Contención y acogida:** Implica calidez y recepción comprensiva de la situación que está viviendo la mujer. Permite crear un ambiente de confianza y respeto, en el cual ella se sienta escuchada y comprendida.
- **Atención activa:** Reflejada en la mirada a los ojos, la orientación de la postura corporal hacia la mujer y la entrega de señales de escucha y/o reafirmaciones.
- **Actitud empática:** Que implica ponerse en el lugar de la mujer, sin exagerar ni sobresaltarse, pero comprendiendo y reflejando que es difícil lo que está viviendo.

- **Actitud comunicadora:** Que incluye claridad en el lenguaje, reflejada en el uso de términos familiares y cotidianos; y el uso de un tono de voz suave, calmado y pausado, considerando la disminución en la atención y concentración de la mujer, lo que repercute en la comprensión de la información que se le brinda, producto del esperable estado ansioso en que se encuentra ante la situación de violencia en sí y ahora con el relato de ésta.
- **Aceptación y no enjuiciamiento:** Pese a las contradicciones esperables en el relato, evitar expresiones de rechazo en la cara y cuidando el lenguaje corporal.
- **Actitud de reconocimiento:** Es decir, de validación de las emociones, aunque éstas sean contradictorias y/o ambivalentes.

En cualquiera de estas actitudes, siempre debe tenerse en cuenta la generación de acciones tendientes a permitir una comunicación clara y fluida, asegurar la comprensión de la información, entregarla en formatos accesibles, realizar los ajustes que sean necesarios para la mujer, según la discapacidad y requerimientos que ella tenga y principalmente dejar los prejuicios de lado, a fin de entregar una atención inclusiva, que contenga todos los elementos y consideraciones mencionadas con anterioridad.

Un aspecto importante también lo constituye, la existencia de hijos con discapacidad, ya sea que la mujer también tenga alguna discapacidad o no. En estos casos, la acogida debe también dirigirse a ese niño o niña con discapacidad, generando espacios de apoyo que permita contenerlos a ambos.

d) Modelo de abordaje integral¹²

En un Modelo de Abordaje Integral de la Violencia contra las Mujeres y las Niñas, se busca un continuo que busca el fortalecimiento de las autonomías de las mujeres que viven o han vivido violencia de género. En esto se incluyen diversas acciones:

- **Prevención** de hechos de violencia contra las mujeres y las niñas, apuntando al cambio de estereotipos de género, que posibiliten el cambio sociocultural.
- **Atención** de las mujeres que viven o han vivido violencia de género, a través de apoyo psicosocioeducativo y jurídico.
- **Protección** para la provisión de medidas pertinentes y planes de emergencia, desplegando acciones policiales y judiciales eficaces; así como

¹² Curso Herramientas para el Abordaje de la Violencia contra las Mujeres. Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género. Unidad en Violencia contra las Mujeres. Año 2019.

la disposición de servicios necesarios para detener la situación de violencia de género.

- **Reparación**, brindando atención especializada que permita superar el daño causado y reiniciar una vida libre de violencia.

En este modelo, el abordaje intersectorial requiere de un enfoque de género, de derechos humanos, interseccionalidad e interculturalidad y, se busca con ello, el fortalecimiento de la autonomía en el ámbito económico, social-político y físico.

VI. Interseccionalidad e Interculturalidad

Dada la complejidad de la violencia contra las mujeres, se requiere de un abordaje integral, por lo cual es necesario conocer y aplicar el enfoque de género, de derechos humanos y de diversidades (interseccionalidad e interculturalidad).

La interseccionalidad puede decirse que es un enfoque, un paradigma y un instrumento de análisis.

El abordaje de la violencia contra las mujeres, debe romper con la mirada discriminatoria, pues se ha abordado por mucho tiempo desde el subparadigma de un estereotipo de mujer: la mujer blanca, de clase media, donde no existían elementos de otro tipo, como la violencia contra la mujer afrodescendiente o la mujer de escasos recursos o las mujeres niñas o mujeres adultas mayores o con discapacidad.

Las mujeres son muy diversas, hay mujeres blancas, hay lesbianas, hay trans, con discapacidad, hay niñas, hay adultas mayores, hay migrantes, en condición de pobreza, etc. La interseccionalidad busca romper con solo un modelo específico¹³.

La interseccionalidad es una herramienta para el análisis del trabajo de promoción e implementación de los derechos humanos, que ayuda a entender el conjunto de diferentes identidades que se pueda tener en el acceso a derechos y oportunidades en las relaciones de poder que surgen de estas identidades. Los seres humanos viven identidades múltiples, formadas por varios factores, que se derivan de los procesos de socialización, relaciones sociales, la historia de vida y la operación de las estructuras de poder.

Es por estos motivos, que la violencia contra la mujer debe ser estudiada y abordada desde una mirada integral, interseccional e intercultural, que permita comprender el conflicto, la situación y las particularidades de la problemática, desde todas las ópticas, sin estigmatizar ni estereotipar ni encasillar a las mujeres víctimas, en un solo tipo de mujer, con un solo mecanismo de abordaje. Es imprescindible la consideración de los múltiples factores, para así entregar herramientas eficientes a las mujeres en el tránsito hacia la autonomía y confianza que requerirán, una vez logrado superar la violencia sufrida.

¹³ Académico Rodrigo Jiménez. Conversatorio sobre Violencia contra la Mujer con Discapacidad. Una mirada desde la interseccionalidad. Realizado el día 20 de junio de 2019, en el Servicio Nacional de la Discapacidad. Véase https://www.senadis.gob.cl/sala_prensa/d/noticias/7870/senadis-realiza-conversatorio-sobre-violencia-contra-la-mujer-con-discapacidad

VII. Anexos

ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN GUÍA DE ATENCIÓN A MUJERES CON DISCAPACIDAD VÍCTIMAS DE VIOLENCIA

1. Publicación en el sitio web del Servicio:

El presente documento será publicado en el sitio web de SENADIS, para efectos de su difusión y conocimiento por parte del público en general. Para ello, será alojado en el espacio destinado a Documentos de Derecho:

<https://www.senadis.gob.cl/areas/derecho/documentos>

2. Correo de Comunicación interna:

El presente documento será enviado a todos/as los/as funcionarios/as del Servicio, vía correo de Comunicación Interna, el que informará, además, su publicación en el sitio web de SENADIS. En esta comunicación interna debe dejarse constancia que la elaboración y difusión del documento responde al cumplimiento de una de las acciones comprometidas por el Servicio en el marco del PMG de género, año 2019.

3. Presentación de la Guía dentro de SENADIS

Durante el primer semestre de 2020, el Departamento de Defensoría de la Inclusión, a cargo del PMG de Género dentro del Servicio, convocará a una reunión a la Subdirección de Coordinación Intersectorial y a la Subdirección de Gestión Estratégica, así como a cada uno de los Departamentos pertenecientes a éstas, a fin de que las respectivas jefaturas designen un/a profesional que pueda asistir a dicha reunión, cuyo objeto será dar a conocer el presente documento y recabar observaciones y eventuales sugerencias para fortalecer su contenido.

A esta instancia, podrán ser convocados/as también profesionales de las Direcciones Regionales del Servicio, así como del equipo de Gabinete vinculado a las áreas de prensa, comunicación estratégica, participación y atención ciudadana.

4. Presentación de la Guía a contrapartes del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género y del Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género

Efectuada la reunión a que alude el numeral anterior, y también dentro del primer semestre de 2020, el Departamento de Defensoría de la Inclusión, a cargo del PMG de Género dentro del Servicio, convocará a una reunión a las contrapartes del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, así como del Servicio Nacional de la

Mujer y Equidad de Género, con el objeto de dar a conocer el presente documento y recabar observaciones y eventuales sugerencias para fortalecer su contenido, así como fijar un plan de trabajo conjunto que permita materializar lo anterior.

Esta etapa de la difusión queda sujeta a la disponibilidad e interés de las referidas contrapartes para concretar la reunión ya señalada y elaborar un plan de trabajo conjunto relacionado con la operatividad de la guía.

5. Presentación de la Guía a representantes de las diversas instituciones públicas que conforman la Red de Asistencia a Víctimas de Delito (RAV), del Ministerio del Interior y Seguridad Pública

Efectuada la reunión a que alude el numeral tres, y también dentro del primer semestre de 2020, el Departamento de Defensoría de la Inclusión, a cargo del PMG de Género dentro del Servicio y representante de SENADIS ante la RAV, consultará a las restantes instituciones que la conforman su interés y disponibilidad para que la presentación de la presente guía forme parte del Plan de Trabajo de la RAV durante el año 2020.

En el evento de que la recepción sea favorable, el referido Departamento deberá hacer las coordinaciones al interior de la RAV, a fin de incorporar esta temática dentro de la tabla de algunas de las reuniones mensuales que ésta realiza, con el objeto de recabar observaciones y eventuales sugerencias para fortalecer su contenido, así como fijar un plan de trabajo conjunto que permita materializar lo anterior.

Esta etapa de la difusión queda sujeta a la disponibilidad e interés de las referidas instituciones para concretar la exposición ya señalada y elaborar un plan de trabajo conjunto relacionado con la operatividad de la guía.