



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA

CIEM

Centro de
Investigación en
Estudios de la Mujer

Género, Tecnología y Derechos Humanos: Construyendo Respuestas para la Violencia contra las Mujeres

Informe y propuestas desde la comunicación para la atención en
violencia a partir de las experiencias de trabajo remoto por parte del INAMU
durante la pandemia por COVID-19



Dra. Yanet Martínez Toledo
Bach. María Laura Ulloa Martínez



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA

CIEM Centro de
Investigación en
Estudios de la Mujer

Género, Tecnología y Derechos Humanos: Construyendo Respuestas para la Violencia contra las Mujeres

Informe y propuestas desde la comunicación para la atención en
violencia a partir de las experiencias de trabajo remoto por parte del INAMU
durante la pandemia por COVID-19

Dra. Yanet Martínez Toledo
Bach. María Laura Ulloa Martínez

CC.SIBDI.UCR - CIP/4210

Nombres: Martínez Toledo, Yanet, autora. | Ulloa Martínez, María Laura, autora.
Título: Género, tecnología y derechos humanos : construyendo respuestas para la violencia contra las mujeres : informe y propuestas desde la comunicación para la atención en violencia a partir de las experiencias de trabajo remoto por parte del INAMU durante la pandemia por COVID-19 / Dra. Yanet Martínez Toledo, Bach. María Laura Ulloa Martínez.
Descripción: Primera edición. digital | San José, Costa Rica : Universidad de Costa Rica, Centro de Investigación en Estudios de la Mujer, 2024.
Identificadores: **ISBN 978-9968-08-013-2** (PDF)
Materias: LEMB: Mujeres maltratadas – Asistencia institucional – Costa Rica. | Violencia contra la mujer – Costa Rica. | Comunicación organizacional – Aspectos sociales – Costa Rica. | Comunicación organizacional – Innovaciones tecnológicas – Costa Rica. | ARMARC: Teletrabajo – Aspectos sociales – Costa Rica. | Pandemia de COVID-19, 2020- – Aspectos sociales – Costa Rica.
Clasificación: CDD 362.829.209.728.6 –ed. 23

Universidad de Costa Rica.
Vicerrectoría de Investigación
© Centro de Investigación en Estudios de la Mujer (CIEM)
Ciudad Universitaria Rodrigo Facio. San José, Costa Rica.

Primera edición digital: 2024.
Licencia Creative Commons CC-BY-NC-ND 2.0.

Todos los derechos reservados. Prohibida la reproducción de la obra o parte de ella, bajo cualquier forma o medio, así como el almacenamiento en bases de datos, sistemas de recuperación y repositorios, sin la autorización escrita del editor. Hecho el depósito de ley.
siedin@ucr.ac.cr

Informe y propuestas desde la comunicación
para la atención de la violencia

PRÓLOGO

En el año 2021, inició el proyecto 824-C2-351 del Centro de Investigación en Estudios de la Mujer (CIEM), de la Universidad de Costa Rica. En este, se propuso una investigación para conocer las experiencias de funcionarias del Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU) en el uso de las tecnologías de la comunicación e información (TIC) y cómo fue abordada la brecha digital de género (BDG) en la atención y prevención de la violencia contra la mujer (VcM), durante la pandemia por COVID-19 (2020).

El documento que a continuación se presenta tiene la finalidad de proponer, a partir de la sistematización de las experiencias de las funcionarias y sus aprendizajes, estrategias para la atención en violencia haciendo uso de las TIC.

En este documento, se muestra el impacto del uso de las TIC en la atención de la VcM durante la pandemia, así como las estrategias de superación de la BDG que implementaron las por parte de funcionarias del INAMU, para dar continuidad a los servicios de atención durante los periodos de aislamiento. En este proceso de indagación, se pudo constatar que la BDG es un componente estructural de las desigualdades de género, que trasciende las dimensiones digitales y que repercute en la vida offline, impactando la vida de las mujeres en distintos ámbitos.

La información obtenida permitió reconstruir el proceso de atención de la VcM, ejecutado durante el 2020. Lo anterior, nos permite ofrecer insumos a tomadoras de decisión en materia de prevención y atención de la VcM, especialmente para el INAMU. Además, aspira a llamar la atención sobre la necesaria consideración del impacto de la BDG en el diseño de política pública en materia de Derechos Humanos de las Mujeres y VcM; campo poco indagado en los estudios de género, comunicación y TIC. Así como también lo es la valoración de la virtualidad como parte de la atención y prevención de la VcM y el contar con criterios para la construcción de estrategias de comunicación digital.

Finalmente, queremos proporcionarles un agradecimiento a las funcionarias adscritas a la Unidad Regional Pacífico Central, Unidad Regional Chorotega, Unidad Regional Huetar Norte, Albergue Caribe, Albergue Metropolitano, Albergue Occidente, Departamento de Violencia de Género y la Delegación de la Mujer. Así como a las direcciones de Ana Lorena Flores, Ericka Rojas y Adina Castro, por abrirnos la puerta a la intimidad de su ejercicio y concretar el resultado de su confianza. Especial agradecimiento a Kattia Solís, quien jugó un importante rol en que este proyecto fuera posible desde su fase de diseño.

Dra. Yanet Martínez Toledo
Bach. María Laura Ulloa Martínez

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como fin exponer los resultados del análisis de los impactos que la pandemia COVID-19 ha tenido en la profundización de la BDG en la atención institucional ante la VcM en Costa Rica durante el año 2020. Para ello, se indagó el proceso de transición de la presencialidad a la virtualidad en la atención de VcM por parte del Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU), considerando las capacidades institucionales en la atención virtual previas a la pandemia y durante la pandemia (recursos, infraestructura, alfabetización digital de personas funcionarias, conocimiento de necesidades de personas atendidas por el sistema). Esto permitió conocer el papel que jugaron el uso de las TIC en la atención de la VcM y cómo la BDG impacta en el acceso de las mujeres a este tipo de atención.

Para obtener este conocimiento, se estableció una estrategia metodológica cualitativa, a través del desarrollo de grupos focales y entrevistas con jefaturas y funcionarias de distintas unidades del INAMU. A partir de las entrevistas y grupos focales, se pudo profundizar sobre las experiencias de funcionarias de distintos niveles wcon respecto a sus niveles de alfabetización informacional y digital, conocimiento de herramientas digitales para la atención, conocimiento previo acerca de las BDG y su impacto en la atención, y prevención de la VcM. Se desarrollaron de tres grupos focales: dos con funcionarias de la Delegación de la Mujer y uno con funcionarias del Departamento de Violencia del INAMU. Además, se realizaron entrevistas a:

- Dirección Ejecutiva INAMU, Ana Lorena Flores
- Dirección Delegación de la Mujer, Ericka Rojas
- Dirección Departamento de Violencia en 2020, Kattia Solís
- Dirección Departamento de Violencia, Adina Castro
- Tres jefaturas de Unidades Regionales
- Tres jefaturas de Albergue

Los resultados de este proceso se organizan en el presente documento de la siguiente manera:

Un apartado conceptual

Un apartado de sistematización de experiencias y aprendizajes

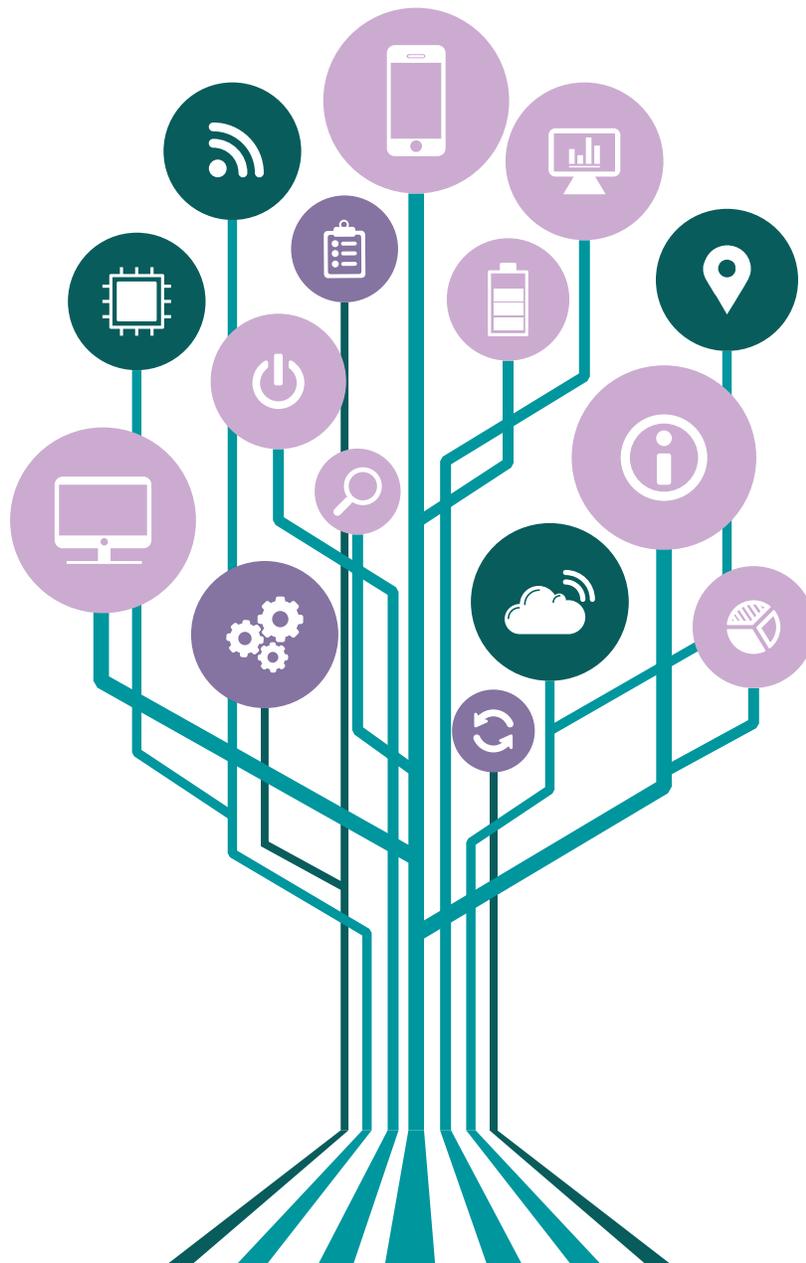
Un apartado de propuestas para la atención en VcM, superando la BDG.

Esperamos que este documento sea de valor para el trabajo en atención a la VCM en un contexto de digitalización creciente.



2. Mapa conceptual: brecha digital de género

Desde los 70, con el auge de la producción y reproducción de información de manera masiva, las tecnologías de la información y la comunicación han estado presentes cotidianamente en distintos ámbitos, como la educación, la salud y el entretenimiento. Según Tello (2011), las tecnologías de la información y la comunicación son “el conjunto de herramientas, soportes y canales para el proceso y acceso a la información, que forman nuevos modelos de expresión, nuevas formas de acceso y recreación cultural” (p. 10).



Esta presencia llevó a personas académicas, diseñadoras de políticas públicas y otras actoras sociales a hacerse algunas preguntas: ¿el acceso a las TIC es universal? ¿quiénes acceden y cómo lo hacen? ¿existen diferencias de género en el acceso, uso y apropiación de las TIC? Una de las respuestas a estas preguntas llevó a la construcción de la categoría brecha digital de género (BDG). Esta es una forma de brecha social que se sustenta en factores de exclusión como la capacidad económica, la disponibilidad de tiempo, los conocimientos, habilidades y experiencia cultural y lingüística. Además, la tecnología está diseñada por y para hombres, lo cual resta protagonismo al papel de las mujeres en su desarrollo y uso. Las mujeres forman un colectivo heterogéneo y, aunque su realidad es distinta a la de los hombres, también contienen situaciones muy diversas en su interior (Vázquez et al., 2011, p. 35).

Vázquez et al., elaboraron en 2011 perfiles de usos de las TIC: uso elemental, uso básico, uso avanzado y uso especializado, a partir de las categorías empleadas por la OCDE (p. 37).

Figura 1. Perfiles de uso de las TIC



Elaboración propia.

Para entender la brecha digital de género (BDG) es importante leerla en su conexión con la brecha económica. Hay una brecha de género en la participación de esta economía del conocimiento que se expresa de tres maneras: acceso a infraestructura y servicios relacionados con las TIC, niveles de alfabetización mediática e informacional necesarios para el uso de las tecnologías y una tercera relacionada con la profesionalización (Vázquez et al, 2011).

Otro elemento importante relacionado con los tres tipos de BDG es que no todas las mujeres viven la brecha de igual manera (Navarrete, 2011, p.21). Si nos acercamos desde una perspectiva interseccional a la problemática el acceso, uso y apropiación de las TIC, podemos entender que estos se producen en el marco de dinámicas de opresión/privilegio en las que se intersecciona identidades sexuales, clase, etnia, raza, edad o ubicación geográfica (Crenshaw, 1991).

Como se aprecia en los resultados de esta investigación, las experiencias de las mujeres y la superación de la BDG están marcadas por intersecciones, que marcan a la vez sus relaciones con instituciones, políticas públicas, redes de organizaciones y otros espacios donde los accesos, usos y apropiaciones de las TIC se diferencian, en dependencia de cómo las mujeres se relacionan con las mismas.

Siguiendo lo anterior, y en diálogo con Vázquez et al., (2011) establecemos perfiles de acceso y uso de internet, y de las TIC en general, basados en las características de los accesos a TIC; la relación con instituciones encargadas de facilitar el acceso a TIC, la motivación individual y colectiva del uso; las interacciones generadas a partir del uso, y la postura crítica ante las TIC.

Estos criterios se aplican transversalmente de manera que se aplica una perspectiva interseccional en la construcción de los perfiles. Esta perspectiva contribuye a entender la problemática más allá de las brechas de edad o económicas, vistas de forma aislada, para entender cómo estas condiciones se articulan y contribuyen a generar perfiles de usos de las TIC (ver Tabla 1) en los que se evidencia no solo las formas de exclusión institucional, comunitaria e individual; sino que permite visibilizar la agencia de las mujeres en la superación individual y colectiva de dicha brecha.

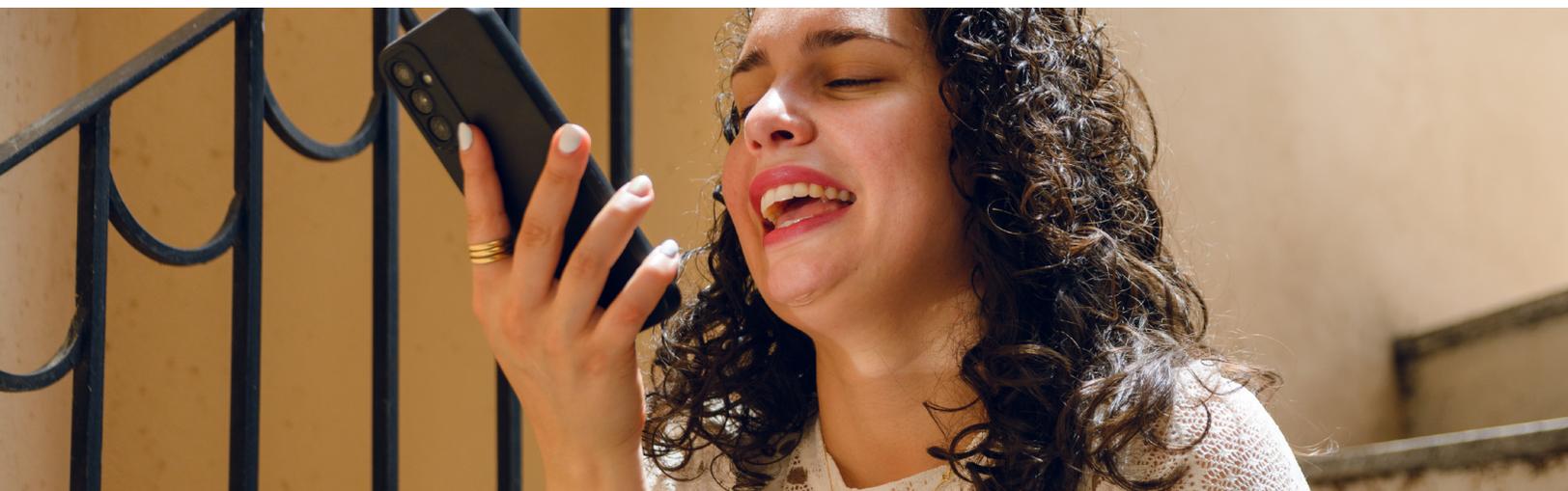


Tabla 1. Criterios para generar perfiles de uso en las TIC

Criterios	Perfil
Región	La región permite entender las diferencias de acceso y apropiación entre centro y periferia. Es un indicador que no debe ser leído de manera aislada de los otros, ya que las condiciones de las mujeres varían en una misma región. De igual manera es importante identificar las tensiones que se generan entre centro y periferia, zonas rurales y urbanas en el acceso, usos y apropiación de las TIC.
Alfabetización digital	Las características personales independientemente de las regiones, como edad y los niveles de profesionalización, también impactan en los usos de las tecnologías y los procesos de apropiación. En este sentido, las mujeres desarrollan estrategias para superar las brechas en el acceso y uso de las TIC.
Profesionalización	Indicador especialmente en el área STEM. Estas mujeres superan las brechas de uso y acceso a las TIC, para enfrentar diversas formas de exclusión y violencia basada en género en sus espacios de desarrollo académico y profesional. Este es también un espacio de reconocimiento y construcción de agencias narrativas, mediante la conformación de identidades de género y espacios seguros que permitan la prevención de la violencia.
Exclusión por identidad de género y etnia	Los estudios de BDG tienden a centrarse en las dimensiones económica y etérea de la brecha como barreras para el acceso y uso de las TIC. En el caso costarricense, se encontró que existe una relación entre el desconocimiento de derechos de identidad por parte de instituciones públicas y la carencia de política pública eficiente para la superación de la BDG de grupos y poblaciones.

Elaboración propia.

Estas cuatro dimensiones (Martínez y Mendoza, 2024, p. 6) permiten hacer una lectura de las BDG en las que se entrecruzan diferentes expresiones de violencia y exclusión, que permiten visibilizar las desigualdades de género que se expresan tanto a nivel interpersonal como institucional. Con estas dimensiones, se construye un mapa complejo que va desde las habilidades individuales hasta la creación de política pública para superación de la BDG.

La BDG influye también en el acceso de las mujeres a la información y a los servicios, especialmente cuando estos están mediados por plataformas digitales, y, por tanto, en los usos que puedan hacer de los mismos. Los accesos y los usos a los servicios esenciales sufrieron cambios durante la pandemia por COVID-19, especialmente en los periodos de aislamiento en los que se redujo la movilidad de las personas.

Violencia contra las mujeres y el COVID

A 30 años de la aprobación de la *Convención de Belém do Pará (1994)*, la cual destacó por primera vez el derecho de las mujeres a vivir una vida libre de violencia —partiendo de que la violencia es una violación sobre los derechos humanos y libertades fundamentales—, América Latina y el Caribe han consolidado marcos normativos que direccionan la prevención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres. Este tratado interamericano impulsó la visibilidad de una violencia histórica y estructural que sufren las mujeres en todos sus ámbitos. Además, ha permitido instalar en los Estados parte el compromiso de proteger los derechos humanos de este sector social.

Su impronta ha gestionado cuestionamientos sobre los mecanismos de violencia ocultos y arraigados en los sistemas políticos e institucionales. Por esto, en el siglo XXI, se han colocado en tela de juicio prácticas violatorias en el marco legal, lo que ha propiciado relevancia y reconocimiento a esta discriminación histórica, así como a otras formas de violencia en el ejercicio de sus derechos políticos. Producto de esto, se ha creado el neologismo “violencia política”, el cual, en términos de la Ley Modelo Interamericana sobre Violencia Política contra las mujeres (2017), en su artículo 3 se define de la siguiente manera:

Debe entenderse por “violencia política contra las mujeres” cualquier acción, conducta u omisión, realizada en forma directa o a través de terceros que, basada en su género, cause daño o sufrimiento a una o a varias mujeres, y que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de sus derechos políticos. La violencia política contra las mujeres puede incluir, entre otras, violencia física, sexual, psicológica, moral, económica o simbólica.

Esta ley se constituye en un instrumento que evidencia la continuidad de una cultura político-patriarcal, que requiere el diseño de estrategias normativas con el afán de proteger a las mujeres —más allá de un plano formal— en el ejercicio de sus derechos. Asimismo, posibilita identificar órganos responsables y prácticas que prevengan, aborden y sancionen la violencia de género.

En el caso de Costa Rica, el mismo año se consolida la Política Nacional para la Atención y la Prevención de la Violencia contra las Mujeres de todas las Edades Costa Rica 2017-2032 (PLANOVI), la cual cumple con el mandato del país con lo establecido por Convención de Belém do Pará, así como por el Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU) como ente rector de su ejecución.

La BDG
influye también en el acceso de
las mujeres a la información
y a los servicios, especialmente
cuando estos están
**mediados por plataformas
digitales**, y, por tanto, en los
usos que puedan hacer
de los mismos.



Esta política consensuada a nivel intersectorial e interinstitucional, desde un enfoque de derechos humanos, coloca como eje orientador la promoción de una cultura no machista, la ruptura de ciclos en la socialización de la violencia contra las mujeres —para lo cual coloca como población objetivo no solo a las mujeres si no, como población estratégica, al grupo de infantes y adolescentes que niños y adolescentes—, la no impunidad como condicionante para un pleno desarrollo humano de las mujeres y la erradicación de su violencia. La PLANNOVI cuenta con seis ejes estructurales:

Figura 2. Ejes estructurales de Política Nacional para la Atención y Prevención de la Violencia contra las Mujeres de Todas las Edades

Eje 1	Promoción de una cultura no machista
Eje 2	Promoción de masculinidades para la igualdad y la no violencia
Eje 3	Ruptura de la transmisión integracional del ciclo de violencia-pobreza en niñas y adolescentes emb. Niñas y adolescenttes madres, sus hijas e hijos.
Eje 4	Protección efectiva, debida diligencia, sanción y no revictimización.
Eje 5	Prevención, atención integral y no-revictimización frente a la violencia sexual.
Eje 6	Prevención del feminicidio.

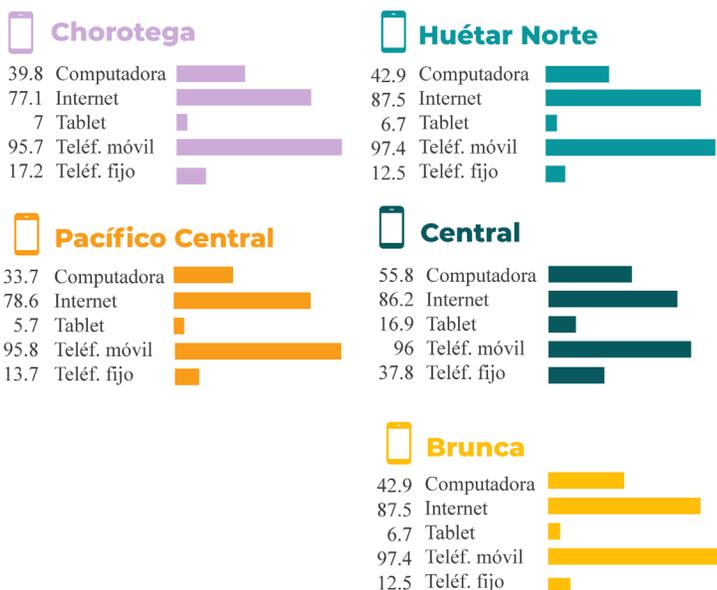
Elaboración propia.

Los rostros de la brecha digital en Costa Rica

Uno de los elementos a considerar para medir la brecha digital en general y la de género es el acceso de la población a infraestructura y a dispositivos. En 2020, año en que se declaró la pandemia por COVID-19, el acceso y uso de ambos alcanzó un nivel de protagonismo que no se había experimentado antes, debido al uso masivo de las TIC con fines educativos, de acceso a la salud y a otros bienes y servicios. Además, jugó un importante papel como medio de comunicación interpersonal y familiar.

Sin embargo, el acceso no se expresó de igual forma en todo el territorio nacional en lo que respecta a la tenencia de dispositivos, como computadoras, acceso a internet, telefonía móvil, tablets y teléfonos fijos.

Gráfico 1. Porcentaje de tenencia de dispositivos TIC por hogares según región socioeconómica (2020)



Elaboración propia.

Servicios telefónicos

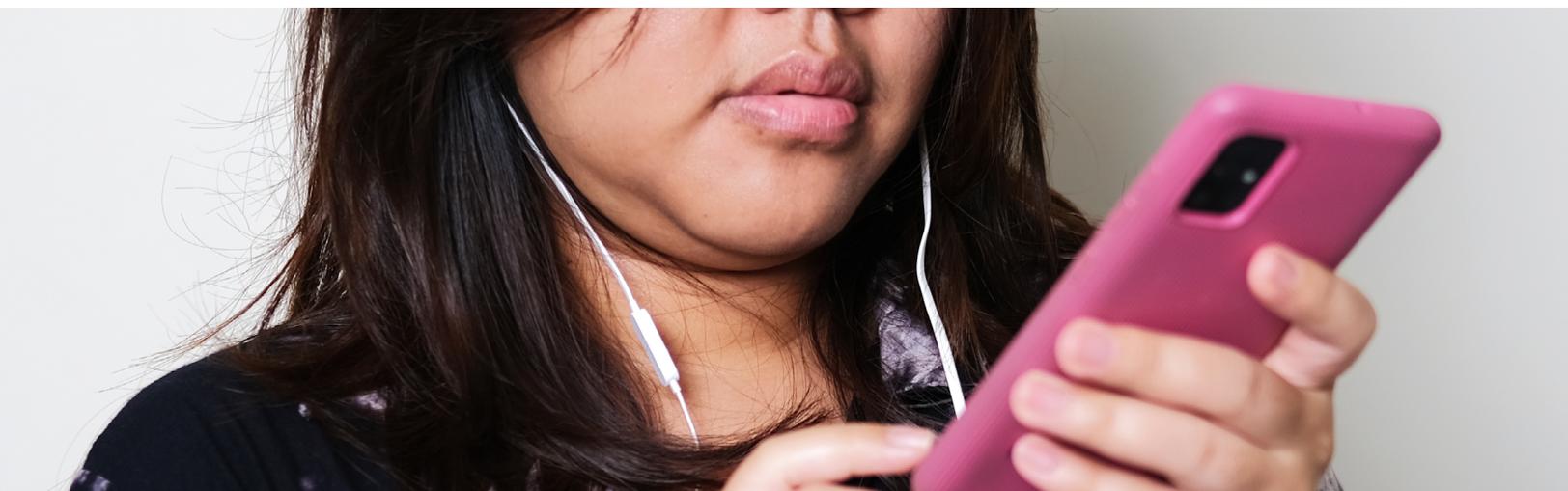
Durante el año 2020, el acceso a los dispositivos tecnológicos fue desigual, según su expresión en las distintas regiones. Todos los dispositivos son empleados mayormente en la región central. El único rubro en el que se equiparan las tenencias es en el de teléfono móvil, en el que la diferencia radica en si el servicio es de modalidad prepago o postpago.

Las suscripciones postpago son aquellas en las que se paga “una tasa de suscripción mensual y registran por lo menos un evento tasable durante el mes de tasación y no se encuentren en suspensión definitiva del servicio” (SUTEL, 2022, p. 17). A diferencia de las suscripciones telefónicas postpago, el prepago debe poseer “por lo menos un evento tasable al saldo del servicio, dentro de los noventa días calendario anteriores a la última tasación y que pertenecen a la plataforma de prepago” (SUTEL, 2022, p. 17).

Según SUTEL (2022), en ese año, se reportó un total de 6 920 090 de suscripciones a servicios de telefonía móvil, para un 147 % de penetración, superior al promedio de los países integrantes de la OCDE (121.79 %) (p. 86). Si se analiza este dato considerando la modalidad de servicio (prepago y postpago) debemos señalar que en 2020 el 66.6 % de suscripciones eran prepago y el 33.4 % postpago. Según el informe, la suscripción a planes postpago aumentó un 7.5 % comparado con el año anterior y la suscripción prepaga aumentó un 2.5 % (SUTEL, 2022, p. 17).

Internet

En lo que respecta al acceso a internet por cantón se reproducen las mismas desigualdades. Además, de las brechas de acceso a dispositivos a nivel global por región socioeconómica, se aprecia una doble brecha: entre los cantones y al interior de estos (Tabla 2).



El cantón con mayor
penetración de
internet es **MORA** con
32.7%

(Región Central)

El cantón con menor
penetración de
internet es **PARRITA** con
18.3%

(Región Pacífico Central)



Tabla 2. Cantones de mayor y menor penetración de internet, según Región socioeconómica

Cantones con mayor penetración

Central		Chorotega		Huetar Norte		Huetar Atlántica		Pacífico Central		Brunca	
Cantón	%	Cantón	%	Cantón	%	Cantón	%	Cantón	%	Cantón	%
Mora	32.7	Sta. Cruz	22.8	S. Ramón	31.9	Pococí	19.9	Garabito	23.1	Coto Brus	14.3
M. de Oca	31	Nicoya	20.8	Grecia	30.1	Siquirres	18.7	M. de Oro	19.2	Osa	11.1
Tarrazú	30	Carrillo	20.6	Heredia	28.2	Limón	11.6	Esparza	18.5	Bs. Aires	9.9

Cantones con menor penetración

Central		Chorotega		Huetar Norte		Huetar Atlántica		Pacífico Central		Brunca	
Cantón	%	Cantón	%	Cantón	%	Cantón	%	Cantón	%	Cantón	%
Alajuelita	12.3	Tilarán	8.7	Guatuso	7.8	Guácimo	10.9	Parrita	18.3	Corredores	9.2
Oreamuno	12	Cañas	6.4	Upala	7.3	Talamanca	7	Puntarenas	14.7	Golfito	9.1
Alvarado	9.6	La Cruz	5.1	Los Chiles	4.5	Matina	6.5	Aguirre	13.2		

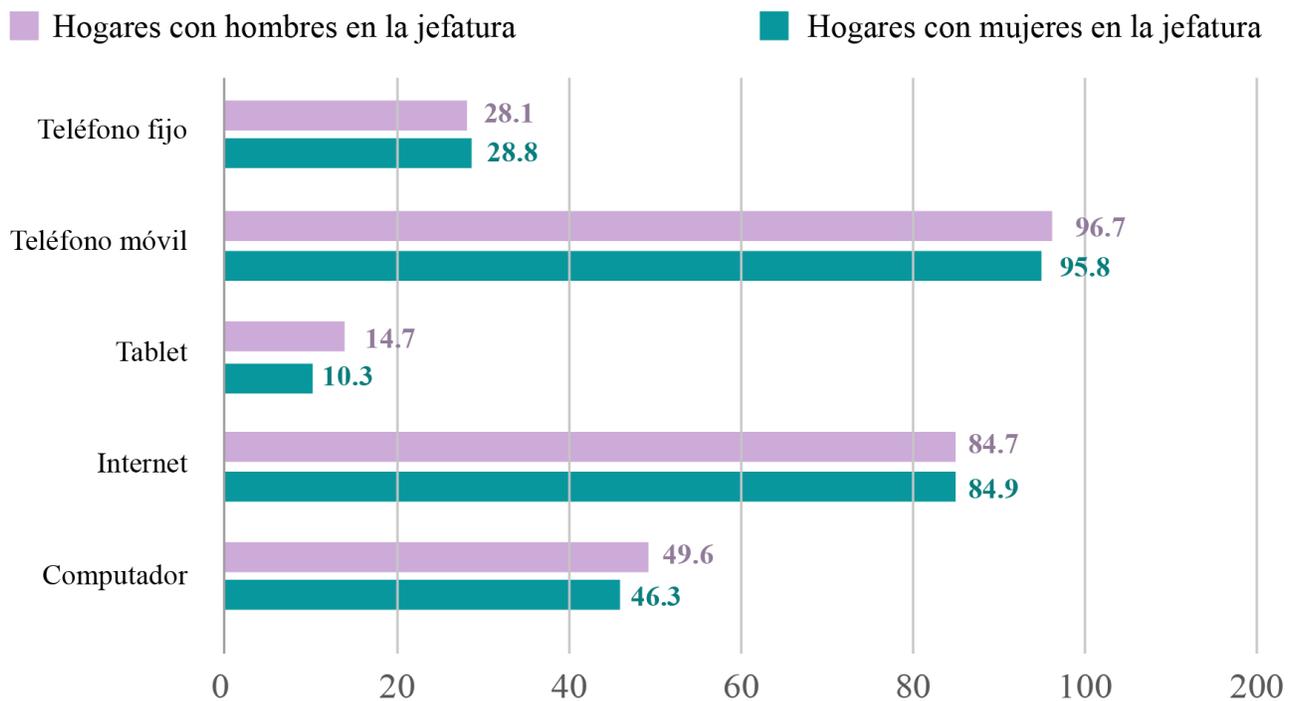
Fuente: Elaboración propia, a partir de SUTEL, 2021.

De los anteriores datos, se evidencia que la región central se encuentra en una posición de relevancia en cuanto al acceso a internet fijo en comparación a regiones como la Atlántica o Brunca. Asimismo, la brecha entre cantones de una misma región manifiesta una disminución del acceso en cuanto zonas rurales o bien la descentralización de estos, lo cual puede traducirse, a su vez, en carencia o poco desarrollo de infraestructura en telecomunicación; por ejemplo, en territorios como Los Chiles.

Tenencia de dispositivos digitales

Cuando se analiza la tenencia de dispositivos por hogares de manera global, se puede apreciar un cierre de la brecha en el uso de telefonía móvil y fija; pero una ligera diferencia en la tenencia de computadoras, tablets e internet, a favor de los hogares con mujeres en la jefatura.

Figura 4. Tenencia de dispositivos electrónicos por hogares, según jefaturas, 2020.



Elaboración propia, a partir de Amador Zamora (2021)

En el periodo 2019-2021, esta tendencia se manifestó en el caso de las computadoras. Es importante destacar que se da “en el periodo de huelgas en el sector educativo y cierres totales o parciales en centros educativos por la pandemia, lo que es consistente con la literatura teórica y empírica, que señala que las mujeres jefas de hogar tienen una mayor propensión a invertir en TIC para la educación” (Vargas, 2022, p. 13).

Informe y propuestas desde la comunicación
para la atención de la violencia

RESULTADOS

La violencia política contra las mujeres puede incluir, entre otras, violencia física, sexual, psicológica, moral, económica o simbólica.

1. Capacidades institucionales en la atención virtual previas a la pandemia (recursos, infraestructura, alfabetización digital de personas funcionarias, conocimiento de necesidades de personas atendidas por el sistema)

Uno de los elementos para medir la BDG es el acceso tanto a infraestructura como a alfabetización digital para manejar los dispositivos. En la infraestructura, se encuentra acceso a internet, tanto de forma individual como institucional, y acceso a dispositivos y accesorios, como computadoras, teléfonos y tablets. La alfabetización hace referencia al acceso que tengan las personas a capacitarse en el uso de las TIC y qué papel juegan las instituciones públicas y privadas en facilitar espacios para el aprendizaje.

A partir de los grupos focales y entrevistas, se pudo constatar que el uso de las TIC formaba parte del quehacer de las funcionarias antes del 2020, aunque hay diferencias en los niveles de uso, como se puede apreciar en la Tabla 3.

Aplicaciones empleadas en el espacio laboral y sus funciones	
Aplicaciones	Finalidad y frecuencia de uso
 Office 365	Plataforma en línea conocida por las funcionarias, pero poco empleada.
 Microsoft Teams	Plataforma para la realización de videoconferencias y llamadas. Conocida por las funcionarias, pero empleada en pocas ocasiones. Aunque se reconoce su valor previo a la pandemia, al permitir el desarrollo de reuniones con todas las Unidades Regionales y al posibilitar la asistencia remota.
	Paquete de ofimática utilizado para la elaboración de informes, expedientes y presentaciones. Antes de la pandemia, la tendencia es trabajar los documentos de manera digital, pero manejar archivos impresos; especialmente, los expedientes.
 moodle	Plataforma educativa, para crear entornos de aprendizaje virtuales. Empleada esporádicamente, aunque se reconoce su valor.
 zoom	Empleada esporádicamente.
 skype	Empleada esporádicamente.
 WhatsApp	Empleada como forma de comunicación entre equipos de trabajo.

Elaboración propia.

Lo anterior, se traduce a la utilización de dispositivos electrónicos, así como de las computadoras de escritorio o portátiles está reducida a la elaboración de documentos, informes o revisión de correos.

El uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la cotidianidad se expresa en las distintas oficinas, según la zona geográfica, la alfabetización digital de las funcionarias y el acceso a infraestructura como calidad de servicios de internet, y acceso a dispositivos electrónicos, fundamentalmente computadoras. Al respecto, se indica lo siguiente:

“**Funcionaria de la Delegación de la Mujer.** Vamos a ver, aquí, antes de la pandemia, siempre ha existido la particularidad de que los recursos tecnológicos son muy obsoletos. Tenemos siempre las computadoras que se van desechando de otros departamentos. Siempre hay fallas, dificultades de acceso a internet (...) y no había una red como tal (Funcionaria de la Delegación de la Mujer, comunicación personal, 15 de febrero del 2023).

En cuanto al uso de las TIC, se puede inferir que las funcionarias tienen un nivel diferenciado de acceso a la infraestructura, mediado por la calidad de los servicios de internet y por la actualización del hardware a nivel institucional. Sin embargo, en cuanto a alfabetización digital y uso de los dispositivos y sets informacionales, el nivel es similar independientemente de la zona geográfica (Tabla 3).

2. Capacidades institucionales en la atención virtual en pandemia (recursos, infraestructura, alfabetización digital de personas funcionarias, conocimiento de necesidades de personas atendidas por el sistema)

Durante 2020, los retos que representó la pandemia para la prevención y atención a la VcM evidencian dos elementos clave: 1) la necesidad de realizar un reajuste de los protocolos y mecanismos de atención a víctimas y sobrevivientes de VcM; 2) el fortalecimiento de las acciones de comunicación, de manera que permitan informar acerca de los servicios y sensibilizar a la población acerca del tema (Instituto Nacional de las Mujeres, 2020, p. 8).

Las primeras etapas de la pandemia se expresaron como una tensión entre el cambio y la necesaria respuesta, así como adaptación a este. Lo anterior,



Una claridad contundente en las funcionarias resulta en la necesidad de mantener la atención como un derecho de las mujeres.

“ **Jefatura del Departamento de Violencia del INAMU:** La primera palabra que se me viene a la mente fue reorganización. O sea, eso nos puso frente a un escenario en el cual todo lo que veníamos haciendo tenía que ser repensado y reorganizado. No solamente todo lo que tenía que ver con generar los protocolos exigidos de salud, generar los lineamientos internos en los servicios, reacomodar la forma de atención o reajustar los servicios a una forma en que las usuarias pudieran tener, seguir manteniendo el acceso a ese servicio, en las condiciones en las que estaban (Jefatura del Departamento de Violencia del INAMU, comunicación personal, 21 de febrero del 2023).

Asimismo, se incrementó el uso de las plataformas con las que la institución contaba antes; especialmente para trabajar de forma colaborativa, reuniones virtuales y calendarios compartidos. La realidad puntual de cada unidad regional y los albergues varía según las necesidades, recursos y acceso a tecnología de las funcionarias. Pero se enfatiza que la atención esencial se siguió manteniendo en presencialidad, como se puede apreciar en las siguientes citas:

“ **Jefatura de la Unidad Regional Pacífico Central:** Tuvimos que readecuar, obviamente. Se vieron procesos afectados. Por ejemplo, nosotras teníamos un grupo de apoyo, un grupo socioeducativo. Esos los tuvimos que suspender. Lo que fue el servicio de atención, de asesoría, de orientación, psicología, se dio de manera presencial y las señoras aquí llegaban. A las señoras se les dejaba entrar con las medidas sanitarias que había en ese momento. ¿Cuáles eran? Lavado de manos, mascarillas, distanciamiento, pero nunca se dejó de atender a una señora (Jefatura de la Unidad Regional Pacífico Central, comunicación personal, 16 de mayo del 2023).



Uno de los elementos para medir la BDG es el acceso tanto **a infraestructura como a alfabetización digital** para manejar los dispositivos.



- “ **Jefatura de la Unidad Regional Huetar Norte:** Entonces, la otra compañera, la abogada, venía a la oficina porque siempre se ocupaba alguien en oficina. Siempre tenía que haber alguien. (...) La compañera técnica administrativa o alguna de ellas que venía porque se necesitaba hacer el desvío de la llamada o si alguien llegaba (...) Inclusive las mujeres dejaron de llegar, también hay que decir, que presencialmente llegó muy poca persona, pero telefónicamente se mantenían las consultas que se realizaban (Jefatura de la Unidad Regional Huetar Norte, comunicación personal, 3 de mayo del 2023).
- “ **Jefatura de la Unidad Regional Chorotega:** En pandemia, nosotras estuvimos abiertas. Mis compañeras de atención que estaban para ese ejercicio directo: atención a mujeres, que es exactamente recibir llamadas, hacértelas llegar a la oficina, la oficina para la atención siempre se mantuvo abierta aquí, conmigo, yo como jefa. Yo no asumí tampoco el teletrabajo, porque yo acompañé a mis compañeras que estuvieron en la atención directa. Había muchos miedos, como te digo, entonces, al menos había que soportar entre todas el embate que teníamos en ese momento y estuvimos en esa atención directa que disminuyó bastante, por cierto, en el tiempo de pandemia (Jefatura de la Unidad Regional Chorotega, comunicación personal, 11 de mayo del 2023).
- “ **Jefatura Albergue Caribe:** Aunque estaba la parte tecnológica, nosotras no podíamos desentendernos o hacernos a la idea de que todo lo íbamos a hacer digital. Tenemos que entender que la parte de esta empatía, de esa presencia física, es vital para las señoras. Es parte de lo que es ir empoderándolas a ellas. Entonces, por mucho que estuviéramos en ese aprendizaje, teníamos que hacer el esfuerzo (Jefatura del Albergue Caribe, comunicación personal, 19 de mayo del 2023).



INSTITUTO
NACIONAL DE
LAS MUJERES

GOBIERNO
DE COSTA RICA

<https://www.inamu.go.cr/consulta-sobre-derechos-de-las-mujeres>



- “ **Jefatura Albergue Metropolitano:** La población durante ese tiempo no salía. O sea, las actividades que se realizaban normalmente se dejaron de realizar (...) Algunas audiencias se comenzaron también a hacer virtuales. Entonces no había necesidad de salir. Otras de las gestiones (de salud) sí eran las que se hacían más. Porque, obviamente, la población seguía enfermándose de otras cosas, no necesariamente de COVID. Entonces, se hacían muchas estrategias y, efectivamente, las íbamos cambiando conforme íbamos mirando que las cosas cambiaban, que las directrices gubernamentales cambiaban (Jefatura del Albergue Metropolitano, comunicación personal, 30 de mayo del 2023).
- “ **Jefatura Albergue Occidente:** (...) 24/7, todos los días del año está alguien. Las auxiliares no podían hacer teletrabajo, esa fue otra de las situaciones que vi y que nos daba miedo, que ellas se enfermaran. Y se enfermaron. Algunas se enfermaron con COVID. Entonces, como ellas (las auxiliares) no pueden hacer labores teletrabajables, porque era exclusivamente presencial, nosotras en las mañanas teníamos una reunión por Teams, incluso por medio de WhatsApp o lo que fuera, en la que definíamos acciones que se iban a hacer durante el día (Jefatura del Albergue Occidente, comunicación personal, 2 de junio del 2023).
- “ **Jefatura del Departamento de Violencia de Género:** (...) eso nos puso frente a un escenario en el cual todo lo que veníamos haciendo tenía que ser repensado y reorganizado (...) estamos hablando, verdad, de reacomodar la forma de atención o reajustar los servicios a una forma en que las usuarias, pues pudieran tener..., seguir manteniendo el acceso a ese servicio en las condiciones en las que estaban (...) Eso implicaba para el INAMU tratar de, nuevamente, de reorganizar, en este caso infraestructuralmente, reestructurar infraestructuralmente los servicios en los que, digamos, los lugares, digamos, los espacios que teníamos (...) Pero sí, fue eso, tener que reorganizar tanto a nivel de la modalidad de trabajo como de la infraestructura (Jefatura del Departamento de Violencia de Género, comunicación personal, 21 de febrero del 2023).

Finalmente, el compromiso de las funcionarias radica en salvaguardar los derechos de las mujeres en la atención, “este no es un trabajo como cualquier otro, es un trabajo con propósito, verdad. Ahí hay un propósito, pero hay una cosa que te convoca a vos desde lo interno, verdad, no soy yo vendiendo un producto, no soy yo gerenciando una máquina para sacar una línea de producción, verdad. Este trabajo es un trabajo que hace la diferencia” (Jefatura de la Delegación de la Mujer, comunicación personal, 8 de febrero del 2023).

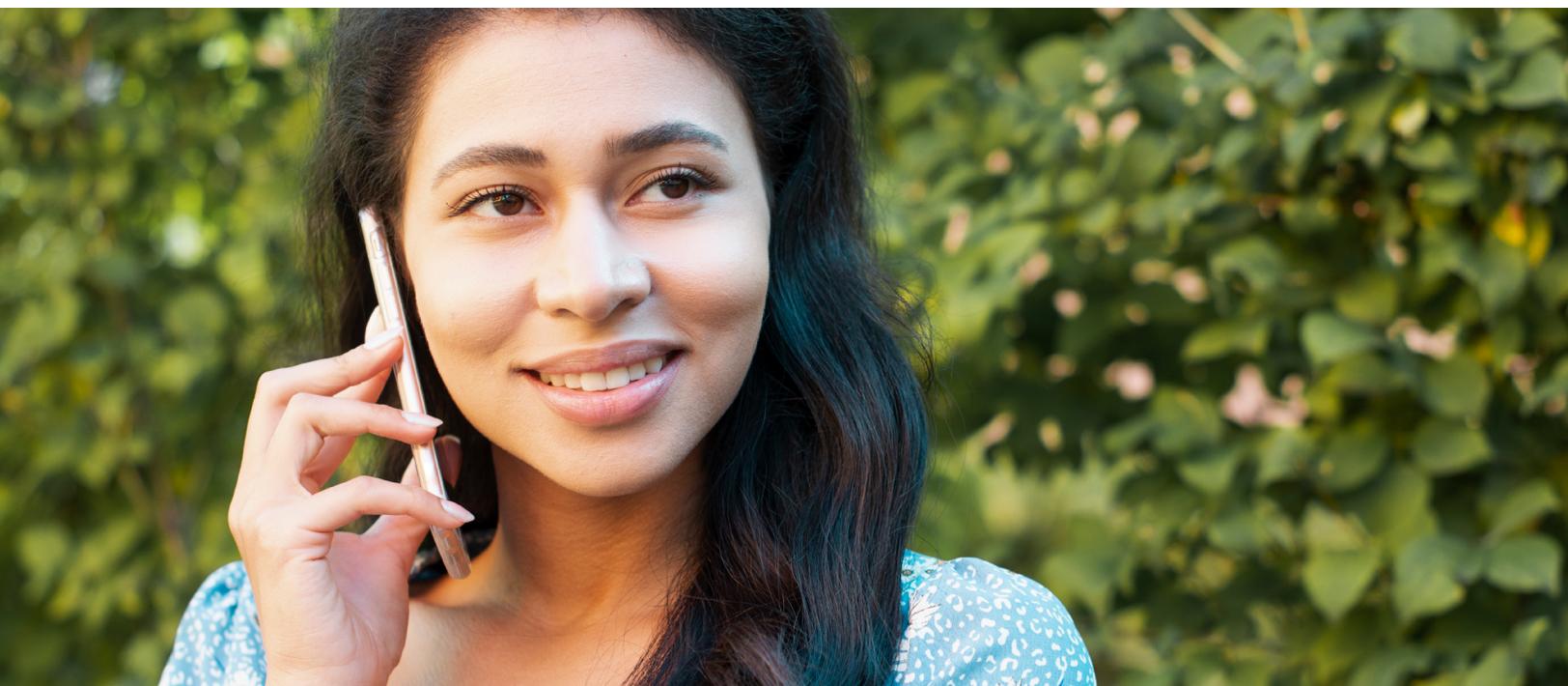
Los periodos de aislamiento durante la pandemia contribuyeron a la profundización de las brechas socioeconómicas basadas en género (Estado de la Nación, 2020). Esto, a su vez, impactó la atención en violencia de varias maneras. La primera es cómo otras formas de violencia estructural, como el acceso al empleo, a la educación y a la movilidad por los espacios públicos impactaron en la vida cotidiana de las mujeres, generando expresiones concretas de violencia patrimonial y social que se sumaban a la violencia intrafamiliar contra mujeres de todas las edades, niñas y niños:

Funcionaria de la Delegación de la Mujer:

Había tantas variables fuera de nuestro control, Las usuarias te contestaban y a veces decían: “Estoy con COVID”. Y la crisis era por eso, por miedo: “No tengo comida. No puedo trabajar. Vendo de forma ambulante. Estoy encerrada. No tengo redes de apoyo. Los chiquitos me están pidiendo”. Entonces, también en una llamada era tan incierto lo que podías topar, que nos sacaba de lo cotidiano” (Funcionaria de la Delegación de la Mujer, comunicación personal, 7 de marzo del 2023).

La segunda tiene que ver con la reestructuración de los sistemas de atención que tuvieron que adaptarse a las necesidades de las mujeres atendidas y de las funcionarias encargadas de dicha atención, produciendo transformaciones en los procesos, como respuesta a las demandas del entorno. Siendo la atención asistencial un elemento clave:

Funcionaria de la Delegación de la Mujer: *Muchas veces uno llamaba y monitoreaba riesgo y todo, pero eso había que abordar emergencias sociales: “No tengo comida, me cortaron la luz”. Y había que brindar contención, porque no había condiciones. Digamos, yo decía cómo voy a trabajar con esta señora su historia de violencia si ahorita está llorando porque no tiene con qué darle de comer a los hijos (Funcionaria de la Delegación de la Mujer, comunicación personal, 14 de febrero del 2023).*



Si bien la Delegación de la Mujer realza dicha reflexión como uno de los criterios a considerar durante los procesos de atención gestionados, los albergues, como centros especializados evocan dicho análisis desde otra arista:

“**Jefatura del Albergue Metropolitano:** esperábamos una mayor afluencia de mujeres por las condiciones asociadas, además, de la pandemia, que era la pobreza, la violencia, la falta de empleo, (...) Además, de que, bueno, las mujeres ... todas las personas experimentamos una importante cantidad de temor. Y eso yo creo que les hacía pensar a ellas: “No, mejor aquí me quedo quedita (...) porque no se sabe a qué me voy a ir a enfrentar” (Jefa del Albergue Metropolitano, comunicación personal, 30 de mayo del 2023).

La tercera tiene que ver con las formas en las que la BDG, especialmente las de acceso y usos por parte de las mujeres atendidas de manera presencial y remota, durante el año 2020. A partir de las entrevistas y grupos focales, se logró identificar que la barrera del acceso afectaba las formas en que se realizaba el seguimiento a los casos. Uno de los retos planteados por las funcionarias de las diferentes regiones y en sus diferentes funciones es el acceso a los dispositivos electrónicos, entre los que se incluye: la propiedad sobre el dispositivo, la autonomía en su uso y el método de pago.

Funcionaria del Departamento de Violencia de Género.

“Vimos las diferencias entre mujeres y hombres en el acceso, al tener un dispositivo y a tener conectividad, ¡lo vimos! A las madres con los chiquitos en clase, que se les acababan los minutos (servicio de telefonía prepago) y eso vinculado con las dificultades económicas, la pobreza, la ruralidad y la dificultad de conexión en la ruralidad (...) No todas puedan tener el dispositivo o tener la conectividad” (Funcionaria del Departamento de Violencia de Género, comunicación personal, 10 de marzo 2023).

“**Jefa de Unidad Regional Huetar Norte:** “Las mujeres no tienen aparatos telefónicos autónomos, entonces, muchas veces los tenían que compartir con sus familiares, con sus hijos e hijas que, además tenían que dedicarse a responsabilidades de cuidado” (Jefa de Unidad Regional Huetar Norte, comunicación personal, 11 de mayo del 2023).



“La gran mayoría son mujeres de **pobreza extrema**, no tienen teléfonos inteligentes. Los teléfonos son de los hijos. Los chicos están también en clases virtuales. **Entonces era muy complicado**”



Las funcionarias expresan otro elemento que trasciende las regiones y es cómo el nivel socioeconómico influyó en el acceso a las TIC y a la atención remota.

Funcionaria de la Delegación de la Mujer.

“La gran mayoría son mujeres de pobreza extrema, no tienen teléfonos inteligentes. Los teléfonos son de los hijos. Los chicos están también en clases virtuales. Entonces era muy complicado” (Funcionaria de la Delegación de la Mujer, comunicación personal, 8 de febrero del 2023).

El reconocimiento de las brechas socioeconómicas desde una perspectiva de género hizo posible no solo identificar las brechas digitales, sino generar estrategias de atención diferenciadas, según las necesidades de las usuarias de los servicios.

Funcionaria de la Delegación de la Mujer:

“Bueno, pero a mí me sirvió WhatsApp y Zoom, con las que tenían mejores recursos económicos. La mayoría era WhatsApp e incluso hubo un incremento de seguimientos telefónicos más que sesiones como tal, verdad. Era lo que daba a teléfono” (Funcionaria de la Delegación de la Mujer, comunicación personal, 7 de marzo del 2023).

En lo que respecta a las acciones para el cumplimiento de la *Política Nacional para la Atención y Prevención de la Violencia contra las Mujeres de Todas las Edades 2017-2032 (PLANOVI)*, se presentaron retos en sus avances. Instituciones claves y de primera respuesta como el Ministerio de Seguridad Pública, Caja Costarricense del Seguro Social, Ministerio de Salud, Ministerio de Educación, Poder Judicial, entre otras, se encontraban individualizadas ante la atención prioritaria de la crisis sanitaria y las demandas particulares que estableció para cada institucionalidad. Por lo que, el contexto no les permitió brindar una continuidad a las líneas de acción precedentes. Sobre esto, se destaca el siguiente comentario:

Funcionaria del Departamento de Violencia de Género.

Las instituciones como la Caja y el Ministerio de Seguridad Pública, de primera respuesta para la atención de las situaciones de violencia, nos dijeron: “¡Ok!, Nosotros no podemos desarrollar estas acciones planteadas para ese año, porque no vamos a poder. Estamos atendiendo la pandemia” (Comunicación personal, 10 de marzo del 2023).

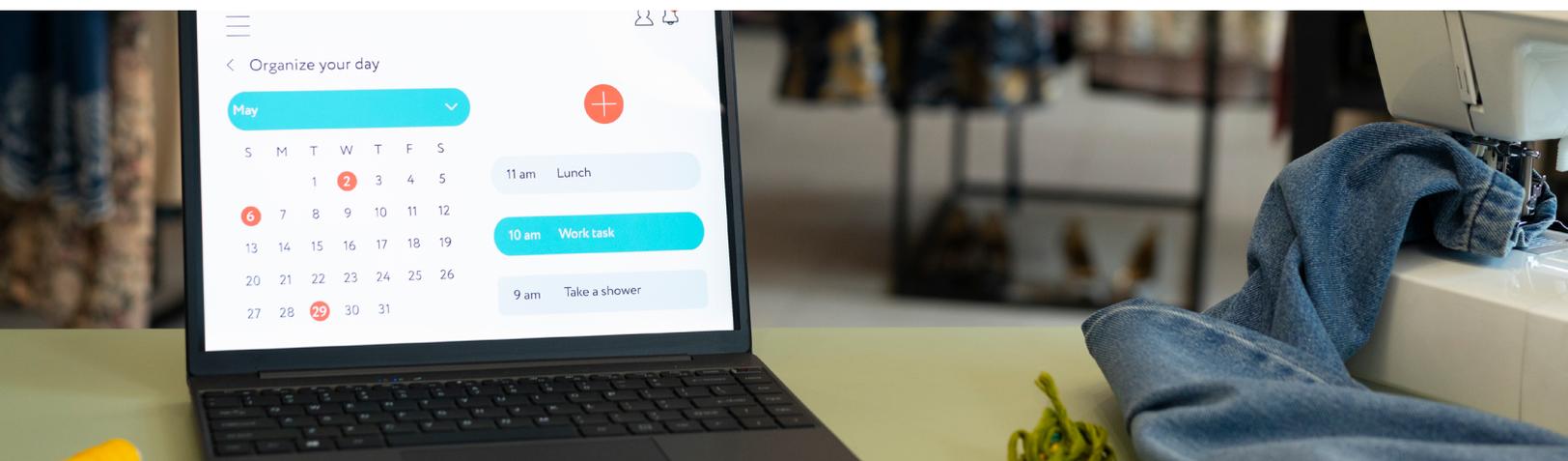
A partir de la presencialidad, incluso en tiempos de confinamiento, se generaron estrategias para garantizar la salud tanto de funcionarias como de mujeres que recibieron atención. Un ejemplo de lo anterior se expresa en la apertura de los Centros de Albergue Temporal para Mujeres Afectadas por Violencia durante todo el periodo de crisis de sanitaria. Además, de la implementación del protocolo Hotel Filtro, implementado por el Albergue Metropolitano. Este consistió en ingresar a un hotel unos 15 días antes de entrar para prevenir contagios (Jefatura del Albergue Metropolitano, comunicación personal, 2023).

También, se desarrollaron acciones para garantizar la seguridad y el no contagio de las funcionarias y mujeres atendidas en las distintas unidades. Entre ellas, el uso obligatorio de mascarillas, el lavado de manos, mantener la distancia física, etc. Lo anterior, llevó a un rediseño de los espacios físicos y estableció modificaciones en las formas de interacción presencial entre funcionarias y mujeres atendidas.

Entre los retos del teletrabajo destacados por las funcionarias, está el aislamiento social en sí mismo. Fue preciso adaptar las metodologías de trabajo grupal presencial a formas de trabajo colaborativo en línea. Otro elemento importante es que cada funcionaria tuvo que construir su propio espacio laboral en el ámbito doméstico, por lo cual se produjo un borramiento entre las fronteras de lo público-laboral y privado-doméstico.

Funcionaria de la Delegación de la Mujer:

A parte de todo lo que significaba hacer ajustes en casa para los días en que había que atender. Por ejemplo, yo empecé a atender en mi cuarto. Tenía una mesa de una máquina de coser que se había hecho ornamental. Y ese fue mi primer escritorio en mi habitación. Entonces, no salía de ahí en muchas horas, porque yo no tenía una oficina (Funcionaria de la Delegación de la Mujer, comunicación personal, 7 de marzo del 2023).



Uno de los impactos del teletrabajo en tiempos de aislamiento, mencionado por las funcionarias es el estrés debido a la sensación de estar permanentemente conectadas:

Funcionaria de la Delegación de la Mujer:

Algo que, digamos, en mi caso si considero que me afectó en el teletrabajo, era el no desconectarme, ese estar todo el día, ya eran las 9, 10, 11 de la noche, para mí era igual y desgastaba más, pero no podía hacer ese cambio. Estaban los hijos, mi esposo también haciendo teletrabajo, eso parecía un Call Center. Entonces, yo decía uno no se concentra con tanto escándalo alrededor, la presión del trabajo que te pide aquí te pide allá, que la otra, que la aquí, que la queja, que las usuarias, entonces, ¡pucha!, aún quedaban cosas pendientes estando así (Funcionaria de la Delegación de la Mujer, comunicación personal, 14 de febrero del 2023).

La modalidad de teletrabajo encuentra múltiples desafíos. Como parte de los señalamientos de las funcionarias, se encuentra la ausencia de una red de apoyo para quienes ofrecieron servicios presenciales y remotos durante la pandemia. Como expresó una funcionaria: “Algo que se dejó de lado fue que nosotras también estábamos en situación de pandemia, que también teníamos miedo y que no sabíamos cómo pasar de esto” (Funcionaria de la Delegación de la Mujer, comunicación personal, 7 de marzo del 2023).

La implementación y sostenibilidad del teletrabajo, así como la atención remota durante los momentos de aislamiento en la pandemia, dependieron del acceso a la infraestructura tecnológica, la incorporación de las competencias digitales necesarias para proporcionar una respuesta a las demandas gestionadas y la creación de estrategias de cuidados individuales, grupales e institucionales.



Una expresión de los obstáculos estructurales para el establecimiento y aprovechamiento de las TIC recae en las brechas para el acceso de las tecnologías digitales. A nivel institucional, las funcionarias plantearon diferencias en la actualización de los dispositivos digitales para la realización de trabajo cotidiano. Se destaca la carencia de computadoras, sistemas operativos actualizados y accesorios; pero, también, la calidad en el acceso a los servicios de internet.

Además, se destaca la carencia de herramientas para el manejo seguro de la información en formatos digitales y la necesidad de crear un sistema de expediente único, que permita articular la información de las diferentes instancias que dan seguimiento a los casos de atención, especialmente en violencia.

En lo que respecta al acceso a internet, también existe una diferencia entre las regiones. Esto hace necesario reconfigurar las metodologías de trabajo, según las capacidades, competencias y necesidades de cada región.

Jefa de Unidad Regional Huetar Norte.

Partiendo desde lo más estructural, esta es una de las regiones (esto está totalmente documentado) con menos conectividad a nivel nacional. No es lo mismo en Guanacaste, que la conectividad es full, donde usted esté. Aquí no, aquí no hay conectividad, eso quiere decir que te alejas un poco y no tienes señal (Jefa de Unidad Regional Huetar Norte, comunicación personal, 3 de mayo del 2023).

Las desigualdades de acceso a internet, al igual que de infraestructura, hacen imprescindible la creación de políticas de atención que reconozcan las barreras de acceso a las TIC que tienen las instituciones, funcionarias y mujeres, así como la manera en que estas impactan en la atención que se ofrece. Reconocer las heterogeneidades estructurales que subyacen a lo externo e interno de la institución permite visualizar que las brechas que se encuentran no son únicas y, por ende, la respuesta para su superación no se ejecuta de forma uniforme, requiriendo así un análisis de rezagos y contextos específicos.



3. Estrategias generadas para la atención en virtualidad a víctimas de VcM: para la atención directa, para el desarrollo de procesos internos y de trabajo interinstitucional

Las estrategias de atención por parte de las funcionarias para corresponder a las necesidades tecnológicas imperantes pasan por la población objeto de atención y por el contexto de cada región y prestación de servicios. Una de estas estrategias consistió en incluir en los formularios de atención información sobre número de teléfono, acceso a internet y si era posible contactarlas vía telefónica, para valorar pertinencia de atención remota.

Lo anterior no se asumió como una medida institucional, sino atendiendo a las condiciones de cada región. Se fueron desarrollando “sobre la marcha”. A medida que se avanzaba en la crisis sanitaria, se elaboraron estrategias para responder ante las vicisitudes. Esto implicó constantes modificaciones, hasta encontrar soluciones efectivas.

Específicamente, en la región Huetar Norte, el uso de la telefonía implicó diversas dificultades.

Funcionaria de la Unidad Regional Huetar Norte:

Para nuestra zona es sumamente difícil para las mujeres contar con saldo en el teléfono, imagínese para datos y era muy difícil también contactarlas, todavía lo es hoy día, contactarlas para coordinar una atención, porque hay lugares en donde no hay señal, así de simple. Entonces, es muy difícil contactarlos. Y también que, digamos, el tema de la telefonía es muy complejo, porque las mujeres también, sobre todo en situaciones de pobreza, pobreza extrema o en situaciones de violencia, cambian regularmente el número de teléfono (Funcionaria de la Unidad Regional Huetar Norte, comunicación personal, 19 de mayo del 2023).

Sin embargo, era la medida más efectiva para brindar atención, principalmente en el área de psicología, ya que la atención telefónica permitía proporcionar de manera constante el servicio, especialmente en casos de emergencia; contrario a la región central donde lo más accesible y “menos complejo” era la realización de videollamadas (telepsicología).

Aún en los contextos en los que se brindaba apertura a la presencialidad, en la Unidad Regional Huetar Norte, se encuentran otras condicionantes, como el transporte, puesto que es limitado y de un costo elevado para las mujeres que residen en estas zonas.

Jefa de Unidad Regional Huetar Norte:

“O sea, verdaderamente que **no hay buses, hay comunidades donde un bus entra una vez a la semana**, o las mujeres no tienen dinero para venir (...) o el tiempo. Un traslado de una señora de Upala a acá es todo un día y más”

(Jefe de Unidad Regional Huetar Norte, comunicación personal, 3 de mayo del 2023).

Las dificultades de acceso a conexión de internet repercutieron en el uso de herramientas como Zoom o Teams para el establecimiento de procesos tanto individuales como grupales, por lo que WhatsApp se consolidó como el medio con mayor efectividad para la comunicación, especialmente en las áreas de capacitación y de formación humana.

Dada la diversidad de realidades de cada unidad regional y de los albergues, así como la necesidad de mantener los servicios del INAMU fueron factores determinantes para que se desarrollaran distintas estrategias, como la elaboración de materiales y documentos para facilitar la comunicación y para homogenizar los procesos a nivel nacional, estableciendo un diálogo entre los documentos emitidos desde la Sede Central. Además, los periodos de aislamiento durante la pandemia provocaron un reajuste de las metodologías de atención de la total presencialidad al desarrollo de estrategias localizadas para mantener la calidad de los servicios.

4. Recomendaciones a la atención remota a partir de aprendizajes y conocimientos en relación con las BDG: infraestructura, usos (de funcionarias y usuarias, capacitación)

La pandemia puso en evidencia las desigualdades y brechas en materia digital tanto de la institución como de las mujeres a las que se prestó atención, especialmente en 2020. Es importante señalar que, si bien el acceso a internet y dispositivos es un tema para considerar, también lo es la desigualdad



en los niveles de alfabetización informacional de las funcionarias en las diferentes regiones. Esto posiciona la capacitación y la actualización en materia digital como una necesidad emergente después de 2020. Asimismo, su extrapolación hacia la población usuaria de atención desde una valoración interseccional.

La institucionalidad pública también vio impactada su cultura organizacional por el aislamiento social, lo que manifiesta la necesidad de establecer comunicación sistemática entre la Sede Central y las Regiones, y otras unidades, usando las diferentes herramientas digitales. Es de vital importancia reconocer la diversidad y desigualdades entre las regiones, así como el hecho de que no hay un modelo único para realizar la atención, sino que está mediada por la experiencia y realidad de cada contexto geográfico.

En el proceso de recolección de información, se expresa la inmaterialidad de un recurso homogéneo y explícito respecto a la abstracción de datos por parte de las funcionarias hacia las mujeres usuarias de atención, en cuanto acceso al uso de las TIC y su alfabetización digital, trascendental para elaborar estrategias de digitalización en la atención y prevención de la VcM, así como para el diseño de políticas públicas en general.

Por consiguiente, es imprescindible la necesidad de articular e integrar la BDG como reproductor de desigualdades en la atención y prevención de la VcM, por ende, es vital su integración como criterio en la elaboración de políticas públicas y planes. Esto con el objetivo de la no reproducción de los roles de género tradicionales en los usos y apropiaciones de las TIC, porque ha sido reducida como eje por y para los hombres.



Aprendizajes y propuestas



La pandemia puso de manifiesto el **impacto que las brechas digitales pueden tener en el acceso a servicios esenciales**, así como la necesidad de implementar políticas de atención localizadas y con perspectiva interseccional, que faciliten la evaluación de los impactos diferenciados que pueden tener las **situaciones de emergencia para diferentes grupos y comunidades**.



Es importante destacar que el impacto de la pandemia no se limitó al acceso y uso de las TIC, sino que el aislamiento en sí mismo generó **cambios sustanciales en las formas en que se concebía el trabajo de las funcionarias del INAMU, tanto en la atención directa como en la organización del trabajo en equipo**. La incorporación de herramientas para el trabajo colaborativo fue sin dudas un apoyo, pero no podemos negar el impacto que el trabajo remoto tuvo para la salud física y mental de las funcionarias. Uno de los aprendizajes que deja la pandemia para el trabajo remoto es la necesidad de **establecer límites claros de horarios de trabajo y especialmente la necesidad de generar condiciones espaciales para el desarrollo favorable de las funciones**.



A través de las entrevistas y grupos focales, se pudo identificar una **buena relación entre las jerarquías en los diferentes niveles y las funcionarias**. Lo anterior, contribuyó a que los niveles de compromiso y ética de las funcionarias se mantuvieran aún en los momentos más complejos de la pandemia.

Es importante destacar que el impacto de la pandemia no se limitó al acceso y uso de las TIC, sino que el aislamiento en sí mismo generó **cambios sustanciales en las formas en que se concebía el trabajo de las funcionarias del INAMU, tanto en la atención directa como en la organización del trabajo en equipo**. La incorporación de herramientas para el trabajo colaborativo fue sin dudas un apoyo, pero no podemos negar el impacto que el trabajo remoto tuvo para la salud física y mental de las funcionarias. Uno de los aprendizajes que deja la pandemia para el trabajo remoto es la necesidad de **establecer límites claros de horarios de trabajo y especialmente la necesidad de generar condiciones espaciales para el desarrollo favorable de las funciones**.



El borramiento de las **fronteras entre lo privado y lo público durante la pandemia impactó no solo en las expresiones de violencia contra las mujeres y su atención, sino en el peso laboral de las funcionarias encargadas de la atención.** En las entrevistas y grupos focales, se expresa el traslape de horarios laborales y domésticos, las responsabilidades de cuidados de personas adultas mayores y menores de edad, las responsabilidades educativas de familiares, entre otras, como fuentes de estrés que agregó la pandemia. Además, **el trabajo remoto significó la inversión individual en tecnología, insumos, calidad de servicios de telefonía e internet asumidos individualmente por las funcionarias.**



En lo que respecta directamente a la atención, el método más empleado para dar seguimiento a las mujeres atendidas fueron las **llamadas telefónicas, por ser el medio de comunicación de mayor acceso.** Para ello, se emplearon varios mecanismos, como transferir las llamadas que recibían las unidades hacia los números privados de las funcionarias, utilizar y crear nuevas centrales de llamadas telefónicas para la atención directa. **También, se implementó el uso de mensajería instantánea como WhatsApp** con aquellas mujeres que tenían acceso a internet.



En los casos en que fue posible, se empleó la modalidad de videollamadas, pero en menor medida, debido a factores de riesgo a la integridad física de las mujeres, pues no siempre se podría garantizar privacidad durante las llamadas. En las entrevistas y grupos focales, las funcionarias insistieron en la necesidad de tomar medidas de **seguridad digital y presencial al emplear herramientas digitales para la atención, especialmente en violencia, porque no se puede controlar el acceso que los agresores pueden tener a la información sobre las víctimas.** Por tanto, además de las consideraciones sobre el acceso y los usos, es importante valorar la importancia de generar espacios digitales seguros para las mujeres, especialmente en temas vinculados con violencia.



A partir del estudio, podemos afirmar que el uso de las **TIC para la atención en violencia** debe considerar diversos elementos, tales como los siguientes, aunque no exclusivamente estos: **1) las capacidades institucionales** que realmente permitan digitalizar y acceder de manera remota y segura a la información, **2) niveles de alfabetización digital** de las funcionarias que garanticen el uso efectivo de las TIC con las que cuenta la institución, **3) conocimiento de los niveles de alfabetización digital de las mujeres,** con el fin de diseñar modelos de atención basados tanto en el acceso como el uso de las TIC, además de las consideraciones de seguridad digital que hagan posible dicho modelo, y **4) establecer una diferenciación entre las funciones vinculadas a la atención que se pueden realizar a distancia.**



Por último, queremos destacar el trabajo realizado por las funcionarias del INAMU, así como el compromiso por mantener la atención y el derecho de las mujeres a la protección aún en tiempos de pandemia. Esto se evidencia como una identidad en las narrativas de las funcionarias.

REFERENCIAS

- Castaño, C., Fernández, J. y Vázquez, S. (2008). La e-inclusión y el bienestar social: una perspectiva de género. *Economía Industrial*, 367, 139-152.
- Crenshaw, K. (1991). Mapping the margins: Intersectionality, Identity Politics, and Violence Against Women of Color. *Stanford Law Review*, 43, 1241-1299.
- Martínez, T., y Mendoza, S. (2024). Políticas públicas y Brecha digital de género (BDG): un análisis en Costa Rica (2020-2022). *Reflexiones*, 103 (2), pp.1-13. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/reflexiones/article/view/52301/56362>.
- Navarrete, A. (2011) Diferentes, desiguales y desconectadas. ¿Quién es quién en las industrias tecnológicas? *Asparkía Investigació Feminista, Universitat Jaume I*, 22, pp. 17-31.
- SUTEL (2022). "Estadísticas Del Sector de Telecomunicaciones". Superintendencia de Telecomunicaciones. https://www.sutel.go.cr/sites/default/files/informe_estadisticas_sector_de_telecomunicaciones_2021_sutel.pdf.
- Tello, E. 2011. "Las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) y la brecha digital: su impacto en la sociedad de México". *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 4 (2), pp.1-8. <https://rusc.uoc.edu/rusc/ca/index.php/rusc/article/download/v4n2-tello/305-1221-2-PB.pdf>.
- Vargas, L. (2022). *Nuevos enfoques para la medición y descomposición de las Brechas Digitales en Costa Rica. Avance de investigación del proyecto PRY01-1395-2022*. Instituto de Investigaciones en Ciencias Económicas. https://iice.ucr.ac.cr/conferencia_prensa/infome_brecha.pdf.

Zamora, A. (2021). Acceso y uso de las TIC en los hogares costarricenses. En: Informe hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento 2021. Universidad de Costa Rica. http://www.prosic.ucr.ac.cr/sites/default/files/recursos/capitulo_4_acceso_y_uso_de_las_tic_en_hogares.pdf.

Otros documentos consultados

INAMU. (2018). *Organigrama*. Instituto Nacional de la Mujer. <https://www.inamu.go.cr/web/inamu/organigrama>.

INAMU. (2020) *Lineamientos para redes locales de prevención y atención de la violencia contra las mujeres y la violencia intrafamiliar (Ley 8688) en el marco de la emergencia nacional por COVID-19*. <https://www.ccss.sa.cr/web/coronavirus/assets/materiales/personal/lineamientos/275.pdf>.

INAMU. (2020a). *Campaña Seguimos pendientes de vos*. <http://seguimospendientesdevos.inamu.go.cr/>.

INAMU. (2020b). *Medidas ante la crisis COVID-19*. <https://www.inamu.go.cr/documents/10179/2067167/Manual+Crisis+COVID-2.pdf/a57358e2-e019-44ba-b971-b16c8e55e9fa>

INAMU. (2020c). *Afectaciones del COVID-19 en la vida de las mujeres en Costa Rica*. https://www.inamu.go.cr/documents/10179/1385759/Afectaciones+del+COVID-19+en+la+vida+de+las+mujeres+en+Costa+Rica.pdf/34db9aa6-aec4-47f0-9349-db52860220e7?utm_source=inamu&utm_medium=pdf&utm_campaign=covid-19,+costa+rica

Marganski, A., y Melander, A. (2021). Technology-Facilitated Violence Against Women and Girls in Public and Private Spheres: Moving from Enemy to Ally. In B. Jane, F. Asher, & H. Nicola (Eds.), *The Emerald International Handbook of Technology-Facilitated Violence and Abuse* (pp. 623–641). Emerald Publishing Limited. <https://doi.org/10.1108/978-1-83982-848-520211046>.

- Organización de los Estados Americanos. (2017). *Ley Modelo Interamericana Para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres en la Vida Política*. <https://www.oas.org/en/cim/docs/ViolenciaPolitica-LeyModelo-ES.pdf>.
- Roth, F., y López, M. E. (2020). *Recomendaciones para garantizar el acceso de las mujeres sobrevivientes-víctimas de violencia de género a la justicia durante el COVID-19*. <https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2021/03/recomendaciones-para-garantizar-el-acceso-a-las-mujeres-sobrevivientesvctimas-de-violencia-de-gnero.pdf>.
- Ruiz, I., y Moreno, G. (2021). Medidas de contención de la violencia de género durante la pandemia de COVID-19. *Gaceta Sanitaria*, 35(4), 389-394. <https://dx.doi.org/10.1016/j.gaceta.2020.04.005>.

Filología: *Natalia Castro Salgado, La Voz Activa.*
Diseño y diagramación: *Nicole Chaves Mora.*

Edición digital del Centro de Investigación en Estudios de la Mujer (CIEM)
Fecha de aparición: diciembre, 2024.

Género, Tecnología y Derechos Humanos: Construyendo Respuestas para la Violencia contra las Mujeres

Informe y propuestas desde la comunicación para la atención en
violencia a partir de las experiencias de trabajo remoto por parte del INAMU
durante la pandemia por COVID-19

Diciembre, 2024



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA

CIEM

Centro de
Investigación en
Estudios de la Mujer