



POLICY BRIEF

ATENCIÓN A LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES Y NIÑAS DURANTE LA PANDEMIA DE COVID-19 POR PARTE DE ORGANIZACIONES CIVILES Y PÚBLICAS EN MÉXICO*

EL COLEGIO DE MÉXICO

ONU MUJERES

Fotografía: ONU Mujeres/Dzilam Méndez

Presentación

De acuerdo con información del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP, 2022) de enero a diciembre de 2021 en México se registraron 1,006 feminicidios, es decir, 1.47 por cada 100 mil mujeres, así como 2,747 mujeres víctimas de homicidios dolosos (4.17 por cada 100 mil mujeres). Sumando ambas cifras en total fueron asesinadas 3,753 mujeres, lo que equivale a 10.28 mujeres asesinadas en promedio al día. En enero de 2022, se registraron 76 feminicidios y 217 mujeres víctimas de homicidio doloso, 0.11 y 0.33 por cada 100 mil mujeres respectivamente.

Cotidianamente miles de mujeres y niñas padecen distintas formas de violencia por razones de género en México. Para prevenir, atender y sancionar estas violencias, se ha construido una compleja red de prestadoras de servicios que acompañan a las víctimas durante los procesos de búsqueda de atención o justicia. Estos servicios son ofrecidos tanto por las instituciones del Estado en sus distintos niveles como por distintas organizaciones de la sociedad civil (OSC). En muchas ocasiones,

las OSC se han visto obligadas a suplir algunas de las funciones que el Estado debería asumir o han establecido protocolos de acompañamiento a las víctimas para guiarlas a través de los procesos de atención, que en muchos casos son confusos y difíciles de transitar en solitario. Con frecuencia, el Estado y las OSC logran trabajar de manera coordinada, potenciando sus capacidades. En otras ocasiones, pueden llegar a obstaculizar el trabajo mutuo.

En el contexto de la pandemia de COVID-19, las mujeres y las niñas mexicanas entraron al confinamiento viviendo otros factores de riesgo como la pérdida de empleos, condiciones de hacinamiento en las viviendas, falta de servicios públicos en los hogares, alto consumo de alcohol y estupefacientes y la convivencia permanente e indeterminada, en muchos casos, con sus agresores. Todos estos elementos pusieron en mayor vulnerabilidad a la población femenina, sin que las instituciones públicas estuvieran preparadas para paliar los riesgos ni atender los casos antes y durante la contingencia sanitaria.

ONU Mujeres, COLMEX (2022). *Atención a la violencia contra las mujeres y niñas durante la pandemia de COVID-19 por parte de organizaciones civiles y públicas en México*. ONU Mujeres: México.

Participaron en la elaboración de este documento: Rocío Castillo, Cristina Herrera, Carolina Agoff y Sarah Cerna

Este breve documento describe los desafíos que enfrentaron las OSC para atender a las víctimas de violencia de género durante la pandemia y la manera en que tuvieron que cambiar las formas de brindar atención, tanto durante la etapa del confinamiento como durante la “nueva normalidad”. Se basa en un estudio cualitativo desarrollado durante 2020 a partir de seis grupos de discusión: cinco conformados por personas de diferentes OSC que atienden a mujeres y niñas víctimas de violencia de género en los estados donde se ha implementado el Programa Global Ciudades y Espacios Públicos Seguros para Mujeres y Niñas de ONU Mujeres (Jalisco, Puebla, Nuevo León, Coahuila y la Ciudad de México) y un sexto grupo integrado por funcionarias de distintas instancias gubernamentales de los mismos estados. Se contó con un total de 38 participantes.

Hallazgos

La contingencia sanitaria por COVID-19 y la violencia de género: dos etapas diferenciadas

Uno de los primeros desafíos que enfrentaron las mujeres y las niñas víctimas de violencia —que existía antes, pero que se agravó a partir de la pandemia— fue la creencia difundida de que la violencia contra las mujeres no era un tema primordial en la agenda pública. Al momento del confinamiento, esto se tradujo en el cierre de instituciones de atención pública bajo el entendido de que se podía prescindir de estos servicios por no ser “esenciales”. Por ejemplo, la conversión de infraestructura hospitalaria para la atención de COVID-19 provocó una falta de recursos y de infraestructura para desarrollar otras acciones esenciales, como la atención a mujeres y niñas víctimas de violación sexual u otras formas de violencia.

Desde la perspectiva de las OSC, hubo dos momentos distintos de respuesta a la pandemia. En los primeros dos meses aproximadamente, se tomaron medidas de aislamiento y distanciamiento social sin ninguna perspectiva de género y se tuvo la percepción de que las instancias gubernamentales estaban totalmente cerradas, algo que en muchas ocasiones sí ocurrió. Durante esta primera etapa, las OSC y las activistas experimentaron un fuerte incremento en su trabajo cotidiano por ser los únicos servicios disponibles ante el cierre o la limitación de la atención de muchas dependencias públicas. Al relatar las maneras en que las mismas instituciones, superadas en sus capacidades, les habían referido a víctimas para que las ayudaran en el arduo camino de acceder a la justicia o a la

atención requerida, las participantes manifestaron la sensación de estar sufriendo las responsabilidades del gobierno.

Un segundo momento de la contingencia se dio con el inicio de “la nueva normalidad”. Las instituciones del Estado comenzaron a formular protocolos, rutas críticas o estrategias, tanto para sancionar la violencia de género perpetrada antes de la pandemia, como para brindar la atención necesaria a la violencia que se incrementó como producto de una contingencia sanitaria instrumentada sin perspectiva de género. Es el caso, por ejemplo, del aumento desmedido de violencia sexual contra niñas y niños —muchas veces propiciado por cambios de vivienda y una nueva convivencia, obligada e ininterrumpida, con nuevos miembros de la familia extendida—, o las difíciles situaciones experimentadas por mujeres víctimas de violencia que se vieron confinadas con su agresor, con pocos espacios de privacidad para buscar ayuda.

Durante esta segunda etapa, tanto las instituciones públicas como las OSC reportaron un rápido incremento de los contactos, las llamadas, las demandas de atención y de apoyo por parte de mujeres y niñas. Este incremento parece ser el resultado del relajamiento de la instrucción de no salir de casa y de la posibilidad de contar con espacios y tiempos de búsqueda de atención, gracias a que los agresores tuvieron que regresar a trabajar de manera presencial. Sin embargo, muchas posibilidades de recibir atención se vieron limitadas por las responsabilidades de cuidados, sobre todo de niñas y niños que requirieron mayor atención ya que no podían asistir a clases. En muchas ocasiones, esto dificultó buscar servicios de apoyo.

Primeras respuestas: transformación de la atención de las OSC y aprendizajes del proceso

Frente a una coyuntura donde era esencial mantener la atención a mujeres y niñas en riesgo o víctimas de violencia, las organizaciones y las activistas expresaron que era imposible parar actividades por la pandemia y las dinámicas de confinamiento. Con el fin de brindar servicios, preservando la salud de todas las involucradas, buscaron adecuar sus estrategias presenciales a espacios virtuales y de atención a distancia. Así, se reforzaron medios de contacto utilizados previamente, como las líneas telefónicas de ayuda.

Debido al incremento en el uso de estas herramientas, muchas activistas comenzaron a recibir llamadas incluso a sus números personales, los cuales, aunque no son públicos, se difundieron

ante la necesidad de muchas mujeres de encontrar ayuda. La difusión de estos números telefónicos a través de panfletos, redes sociales y webinars, tuvo como consecuencia que sus redes de atención se ampliaran geográficamente. De esta manera, llegaron a espacios a los que antes no habían llegado (o no se habían interesado en llegar).

“Y algo muy, muy relevante es que no solamente se comunicaban con nosotras, ni solamente de la Ciudad de México ni de la República... porque antes nos llamaban de la República y no atendíamos, ahorita ya estamos atendiendo de la República... nos están marcando muchas mujeres, algunas mujeres adultas que violaron a sus niñas dentro del confinamiento... Nos están hablando de otros países: nos están hablando de Inglaterra, de Estados Unidos, de algunos países de América Latina y del Caribe para recibir la atención que nosotras estamos dando en línea”. (Dinora, OSC, CDMX)

“Creo que también es algo de lo que he aprendido mucho, que también es una experiencia que no hemos explorado, por ejemplo, y que creo que puede servir para potenciar muchas cosas, como el tema de descentralizar los esfuerzos, creo que el tema virtual te permite sí llegar a otros espacios y evitar esto del traslado, incluso, entonces, pues, me ha sorprendido gratamente”. (Gisela, OSC, Puebla)

Muchas de las OSC reportaron haber experimentado exitosamente con nuevas herramientas digitales. Entre ellas destacan los *webinars* como formas de innovación para mantener el contacto con sus redes de usuarias, pero también para establecer nuevas vías de contacto e información. Otras redes sociales, como Facebook, WhatsApp, Instagram, Twitter y hasta TikTok, también se conformaron como espacios de acceso para usuarias en busca de información, apoyo y acompañamiento. En algunos casos las OSC y activistas trabajaron de manera coordinada y exitosa con las instancias de gobierno, como se muestra en el siguiente testimonio:

“Y además, bueno, no sé si a ustedes les pasa... pero el pensar que ‘estás en casa’ te demanda que tengas cinco *webinars* en un día, y eso te desgasta emocional y físicamente... estás en todo... bueno, y además quien tiene el cuidado de hijos e hijas, pues hay una sobrecarga de trabajo... y también es un impacto emocional, porque somos humanas”. (Karla, OSC, CDMX)

“Se elaboró un *flyer* con toda la información sobre teléfonos y lugares a los que acudir en busca de ayuda y, dado que esto tuvo mucha difusión, se pudo brindar servicio en otras ciudades del mismo estado. Entonces, esos teléfonos estuvieron circulando por todas las redes y ahí nos estuvo llamando mucha gente, de ahí nos buscaron mujeres, adolescentes, incluso hombres (...) El Gobierno del Estado también estuvo trabajando con campañas durante esta contingencia con la finalidad de hacerles saber que no estaban solas, que tanto los Centros de Justicia para las Mujeres como el Instituto Estatal de las Mujeres estaban trabajando las 24 horas del día (...) yo creo que fue un gran apoyo y se dio mayor difusión porque sí, a lo mejor no teníamos usuarias de manera presencial pero se vio mayor solicitud de información y de apoyo a través de las redes sociales y de la vía telefónica” (Elisa, OSC, Coahuila).

No obstante, el uso de estas herramientas también estuvo supeditado a las posibilidades económicas y materiales de cada organización y de sus colaboradoras. Como muchas otras mujeres, las activistas también se enfrentaron a situaciones derivadas de desigualdades de género, como la sobrecarga de labores de cuidado y la falta de los recursos y de infraestructura necesaria para llevar a cabo esta transformación en la atención a distancia.

“O sea, yo percibo un equipo cansado, la verdad, porque creo, parte del cansancio es estar dobleteando turnos o trabajar en horas complicadas o en horas nocturnas”. (Nicté, OSC, Jalisco)

Además del desgaste emocional y físico provocado por la sobrecarga de trabajo, el aumento de las demandas de apoyo de más mujeres y el trabajo a distancia, las OSC y las activistas enfrentaron también violencia cibernética a través de hackeos, ataques y amenazas de muerte por el hecho de defender a otras mujeres.

“Específicamente durante la pandemia, por ejemplo, [nosotras] hemos tenido tres ataques cibernéticos. Y la verdad es que, pues... bueno yo pienso [...] que somos una organización relativamente joven, unos tres años, pero, por ejemplo, si pienso en [organizaciones más grandes], pues yo no sé qué tan expuestas están las otras organizaciones; si nosotras no estamos seguras, pues ¿cómo vamos a garantizar la seguridad para otras mujeres?”. (Karina, OSC, CDMX)

Aunque los acompañamientos virtuales facilitaron la atención, este cambio generó obstáculos difíciles de solucionar, como los siguientes:

1. Los acompañamientos virtuales conllevaron un fuerte incremento en la labor diaria de las OSC, sobre todo porque, en el afán de transmitir sentimientos de certidumbre y protección a las usuarias, tenían que “estar mucho más presentes” y en constante contacto.
2. La modalidad virtual dificulta la generación de los lazos de confianza necesarios para llevar a cabo el acompañamiento y trabajo con víctimas y sobrevivientes (psicológico, jurídico y de trabajo social).
3. Muchas usuarias no contaban con el acceso a la tecnología necesaria para tener un acompañamiento virtual (por falta de internet, servicios de baja calidad o porque no tenían celulares inteligentes o saldo para hacer llamadas), o no tenían espacios de confidencialidad para recibir atención.

A partir de mayo de 2020, muchas OSC decidieron retomar sus actividades presenciales con protocolos de protección sanitaria, aunque prescindiendo de aquellas (como las sesiones terapéuticas en grupo) que pusieran a las involucradas en riesgo de contagio. Asimismo, notaron que muchas mujeres y niñas que sí tenían acceso a las condiciones materiales y tecnológicas necesarias para llevar a cabo acompañamientos de manera virtual decidían esperar a poder hacerlo de forma presencial, por el carácter sensible de este trabajo.

La segunda etapa de la pandemia: la “nueva normalidad” y la paulatina apertura de las instituciones públicas de atención a la violencia contra las mujeres

Las instituciones públicas que brindan atención a víctimas de violencia de género ofrecen normalmente tres tipos de servicios: 1) trabajo social 2) acompañamiento jurídico y 3) acompañamiento psicológico. Ante el aumento de la demanda de los servicios de acompañamiento psicológico y jurídico durante la pandemia, se crearon diversas estrategias, como:

1. planes de contingencia o de “operatividad” durante el confinamiento social
2. campañas de difusión de los servicios brindados a través de redes sociales

3. “guardias” de atención presencial especialmente para los casos más graves de violencia
4. apoyos económicos a mujeres víctimas de violencia extrema o con riesgo feminicida

La prestación de dichos servicios se dio de manera virtual y telefónica durante el confinamiento, con excepción del trabajo social. No obstante, a partir de la instrumentación de las medidas de confinamiento, la prestación de estos servicios enfrentó una serie de obstáculos y desafíos para las instituciones públicas y para sus funcionarios y funcionarias. Uno de los fenómenos suscitados en el ámbito institucional fue el contagio de la COVID-19 en integrantes de departamentos enteros en instituciones públicas que brindaban servicios de atención presencial, lo que tuvo un fuerte impacto no solo en las y los trabajadores de dichas dependencias y sus familias, sino también en las usuarias. Esto, además, propició un cambio de personal dentro de las instituciones públicas y evidenció que la aplicación de protocolos de atención con perspectiva de género o de conocimiento de las normas y leyes en la materia eran resultado de esfuerzos individuales que aún no han permeado en las instituciones.

Ser servidora pública, activista o defensora de derechos humanos durante la pandemia

Afortunadamente, varias activistas pudieron llevar a cabo gran parte de sus actividades laborales desde casa. No obstante, funcionarias de áreas como las jurídicas, médicas o de trabajo social tuvieron que realizar trabajo presencial para poder resolver los casos que se les presentaban. “No podemos parar” fue una expresión que describe su entrega, y que plantea la cuestión de las condiciones en las que realizan su labor. Por las características de su trabajo, sobre todo de aquel en refugios para víctimas y sobrevivientes de violencia, el nivel de cuidados y recursos materiales no anticipados que requirió la implementación de protocolos de salud ha sido una fuente constante de preocupación y búsqueda de recursos. El riesgo en el que trabajan todas las prestadoras de servicios en OSC se suma a las ya de por sí precarias condiciones laborales: la mayoría no goza de prestaciones de ley o seguridad social adecuada.

Por otro lado, no todas las OSC cuentan con las condiciones espaciales, técnicas y tecnológicas adecuadas para trabajar desde casa, sobre todo para participar en reuniones virtuales. Esta situación se conjuga con otro obstáculo: las mujeres

que brindan atención también tuvieron que enfrentar la desigualdad en el reparto de tareas del hogar y de cuidados y violencia por su condición de activistas. Por ello, y con el fin de lograr sus objetivos cuidando a sus equipos, las OSC prestaron mucha atención al autocuidado y la preservación de la salud física y emocional de su personal. Con este fin, crearon estrategias y protocolos de protección sanitaria, pero también de contención emocional y acompañamiento entre colegas al interior de las organizaciones, una labor que está mucho menos presente en las instituciones públicas y en las cuales ellas mismas identifican equipos de trabajo totalmente sobrepasados y exhaustos.

Algunas recomendaciones

- Es urgente transversalizar la perspectiva de género en todos los poderes y niveles de gobierno para evitar que su aplicación dependa de esfuerzos individuales dentro de las instituciones.

Referencias

SESNP (2022). Información sobre violencia contra las mujeres. Incidencia delictiva y llamadas de emergencia 911. Información con corte al 31 de enero de 2022. Consultado en: <https://www.gob.mx/sesnsp/articulos/informacion-sobre-violencia-contra-las-mujeres-incidencia-delictiva-y-llamadas-de-emergencia-9-1-1-febrero-2019?idiom=es>

- Es imperativo contar con protocolos de atención a víctimas y sobrevivientes de violencia de género en contextos de desastres naturales, contingencias sanitarias o cualquier otro evento inesperado. En estas emergencias, los servicios de atención y sanción de la violencia contra mujeres y niñas deben considerarse esenciales.
- La pandemia evidenció la importancia del trabajo de las OSC, así como de las activistas y defensoras de derechos humanos, especialmente si se coordinan satisfactoriamente con las instancias gubernamentales para crear sinergias, pero sin sustituirlas en sus obligaciones.
- Es urgente robustecer las campañas de difusión de información sobre el trabajo y las responsabilidades de las instituciones públicas de todos los niveles encargadas de dar atención a víctimas y sobrevivientes de violencia de género durante y después de la pandemia.