

## CAPÍTULO 6

# El uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación y su relación con la brecha digital de género en la atención y prevención de la violencia contra las mujeres durante la pandemia por COVID-19

Yanet Martínez Toledo - María Laura Ulloa Martínez\*

### 6.1 Introducción

Este capítulo tiene como fin analizar los impactos que la pandemia COVID-19 ha tenido en la profundización de la BDG (Brecha Digital de Género) en la atención institucional ante la Violencia contra las Mujeres (VcM) en Costa Rica durante el año 2020. Durante el año 2020 y en el marco de la pandemia del COVID-19 diversos organismos internacionales y nacionales manifestaron vía comunicados e investigaciones preocupación por el aumento de la VcM (ONU Mujeres, 2020). La pandemia ha representado:

Un desafío para las instituciones a cargo de la prevención, atención y sanción de las violencias contra las mujeres. El cierre provisional o parcial de los tribunales, el retraso de las audiencias, la orientación de la actividad policial hacia la vigilancia de las medidas impuestas, la reducción de la actividad y disponibilidad de los servicios de atención, las dificultades de desplazamiento de las/los operadores de justicia son tantas de las condiciones que han limitado el acceso a la justicia de las víctimas de violencia. Se añaden los obstáculos que las mujeres víctimas-sobrevivientes enfrentan para acercarse a los servicios de justicia o hacer aplicar medidas requeridas de protección (Roth y López., 2020, p. 1).

Desde el inicio de los confinamientos en marzo 2020 se reportó un aumento de las llamadas a los servicios de información, asesoramiento y consultas online: las líneas de ayuda registraron un aumento del 91% en Colombia, el 60% en México, y el 20% en los Estados

Unidos (Ruiz-Pérez y Pastor- Moreno, 2021, p. 389). Parte de los impactos de la pandemia en el aumento de la VcM se debe a que el confinamiento contribuyó al incremento de “los comportamientos de control de los maltratadores, incluidas las prácticas de aislamiento social” (p. 389). Esta situación representó y representa un reto para las instituciones encargadas del diseño e implementación de políticas centradas en la prevención y atención de la VcM.

La presente investigación tiene como fin analizar los impactos que la pandemia COVID-19 ha tenido en la profundización de la BDG (Brecha Digital de Género) en la atención institucional ante la VcM en Costa Rica durante el año 2020. Para ello, se indaga acerca el proceso de transición de la presencialidad a la virtualidad en la atención de VcM por parte del Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU) atendiendo a tres dimensiones:

- 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)
- Capacidades institucionales en la atención virtual en pandemia (recursos, infraestructura, alfabetización digital de personas funcionarias, conocimiento de necesidades de personas atendidas por el sistema)
- Estrategias generadas para la atención en virtualidad a víctimas de VcM

Yanet Martínez es doctora en Estudios de la Sociedad y la Cultura. Investigadora del Centro de Investigación en Comunicación desde 2013 donde ha trabajado las narrativas mediáticas de la violencia contra las mujeres. Además, investiga sobre violencia online contra mujeres en el ejercicio político. Es investigadora en el Centro de Investigación en Estudios de la Mujer (CIEM) de la Universidad de Costa Rica, desde 2017 donde desarrolla investigación sobre Brecha Digital de Género en Costa Rica. Es docente de la Escuela de Ciencias de la Comunicación Colectiva donde imparte cursos de Comunicación Inclusiva. Junto con investigadoras de Argentina y Costa Rica forma parte del Equipo Coordinador del Grupo de Interés Comunicación, Género y Diversidades del Congreso Latinoamericano de Investigación en Comunicación, ALAIC.

María Laura Ulloa Martínez es Bachiller en Trabajo Social por la Universidad de Costa Rica

Este capítulo permite realizar un acercamiento al papel que jugaron el uso de TIC en la atención de la VcM y cómo la BDG impacta en el acceso de las mujeres a la atención ante la VcM. Se espera que esta investigación contribuya a visibilizar la BDG como un componente estructural de las desigualdades de género que trasciende las dimensiones digitales y que repercuten en la vida offline, impactando la vida de las mujeres en distintos ámbitos.

Los resultados de la presente investigación permitirán reconstruir el proceso de atención de la VcM desarrollado durante 2020-2021. El mismo pretende ofrecer insumos a tomadoras de decisión en materia de prevención y atención de la VcM, especialmente al INAMU. Además, esta investigación contribuye a profundizar en los vínculos entre BDG, diseño de política pública en materia de Derechos Humanos de las Mujeres y VcM; campo poco indagado en los estudios de género, comunicación y las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC<sup>1</sup>).

## 6.2 Marco conceptual

La brecha digital de género es en realidad una enorme brecha social que se sustenta en factores de exclusión como la capacidad económica, la disponibilidad de tiempo, los conocimientos, habilidades y experiencia, el bagaje cultural y lingüístico. Pero, además, la tecnología está diseñada por y para hombres, y esto resta protagonismo al papel de las mujeres en su desarrollo y uso. Las mujeres, sin embargo, forman un colectivo heterogéneo y si bien su realidad es distinta a la de los hombres también contiene situaciones muy diferentes en su interior (Vázquez y Castaño, 2011, p. 35).

Siguiendo también a Vázquez y Castaño se construyeron perfiles de usos de las TIC, describiéndolos de la siguiente manera: uso elemental, básico, avanzado y especializado (p. 37). Las autoras agregan a las categorías previamente acuñadas por OCDE (uso básico, avanzado y especializado) una categoría anterior a la que denominan elemental, considerándolo como el “uso de algunas herramientas genéricas (por ejemplo, los entornos de software más usuales, tipo Microsoft Office u otros similares) pero carecen de habilidades

<sup>1</sup> Siguiendo a Tello (2007) las TIC 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).

básicas (por ejemplo, pueden escribir en Word pero apenas conocen las posibilidades del programa y de los distintos menús interactivos)” (p.37).

Para entender la Brecha Digital de Género (BDG) es importante leerla en su conexión con la brecha económica. Como expresa Navarrete (2011) debemos hablar de una economía del conocimiento (...) basada en la proliferación de servicios y no de industrias, las transformaciones del trabajo han favorecido las posibilidades de empleo para las mujeres hasta cifras muy elevadas, aunque el empleo al que acceden sea subalterno y de claro sesgo salarial –instaladoras, operadoras, mantenedoras de bases de datos, fabricadoras de componentes- (p. 19).

Existe una brecha de género en la participación en esta economía del conocimiento que a la vez se expresa en tres tipos de BDG: una primera vinculada con el acceso a infraestructura y servicios relacionados con las TIC. Una segunda brecha relacionada con los niveles de alfabetización mediática e informacional necesarias para el uso de las tecnologías y una tercera que tiene que ver con la profesionalización (Vázquez y Castellón, 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 se realiza en el marco de dinámicas de opresión/privilegio en las que se intersecciona identidades sexuales, clase, etnia, raza, edad o ubicación geográfica (Crenshaw, 1991; May, 2015).

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

Es importante señalar que la BDG, aunque se materializa de manera individual en la vida de las mujeres, deriva de una relación en la que se articulan las

brechas económicas, en alfabetización mediática y digital, pero también brechas en los reconocimientos de derechos de identidad (de género en el caso de mujeres trans), étnica en el caso de la población indígena transfronteriza Ngöbe en Sixaola de Talamanca) que impactan en los accesos, usos y apropiaciones de las TIC.

Siguiendo lo anterior, y en diálogo con Vázquez y Castaño (2011) establecemos perfiles de acceso y uso de internet y de las TIC en general basadas 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 en la construcción de los perfiles se aplica una perspectiva interseccional que 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 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:

- **Región:** La región es importante en tanto 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: estudiantes y profesionales. La edad y los niveles de profesionalización también impactan en los usos de las tecnologías y los procesos de apropiación, en los cuales las mujeres desarrollan estrategias para superar las brechas étareas y económicas en el acceso y uso de las TIC (Martínez y Mendoza, 2024, p. 6).

- **Profesionalización:** Independientemente de las diferencias entre zonas geográficas el indicador de profesionalización, 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 (Martínez y Mendoza, 2024, p. 6).
- **Exclusión por identidad de género y etnia:** Los estudios de BDG tienden a centrarse en las dimensiones económica y étnica 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 (Martínez y Mendoza, 2024, p. 6).

Estas dimensiones 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. Tanto los accesos como 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. Dos elementos intervienen en el acceso de las mujeres a los servicios de atención en violencia: el aumento de la permanencia en los hogares y el aumento del uso de las TIC para el desarrollo de actividades educativas, económicas y de

acceso a servicios de salud.

### 6.2.1 El COVID-19 y la atención y prevención de la VcM

Varios de los efectos de la pandemia en la vida de mujeres y niñas están vinculadas con formas de exclusión basadas en género:

- Las expresiones de violencia doméstica durante la pandemia han reforzado el espacio doméstico como lugar privilegiado en el que ocurre el ciclo de violencia contra mujeres y niñas.
- La restricción del acceso a empleo con el cierre mayoritario de sector Servicios, ocupado por mujeres, al igual que las distintas formas de trabajo informal (OIT, 2020, p. 11).
- La precarización del empleo, que ha afectado a diferentes grupos poblacionales y ha afectado de manera especial a las mujeres con el aumento de flexibilidad laboral y la reducción de horas de trabajo por una parte y por otra la extensión de las jornadas laborales para aquellas mujeres que han hecho la transición hacia teletrabajo en el espacio doméstico (Frisancho y Vera-Cossio, 2020).
- La agudización de las brechas digitales de género mediadas por las brechas anteriores: impacto en la autonomía económica de las mujeres, ampliación del tiempo de trabajo en el espacio doméstico (teletrabajo, tele-enseñanza, tele-cuidados).

En Costa Rica la pandemia impactó desde su inicio en: la reducción de la oferta de servicios de apoyo o la afectación de su continuidad debido a las restricciones, también aumenta este riesgo. El confinamiento en el contexto COVID-19 también aumenta el riesgo para las niñas frente al abuso y la violencia sexual especialmente la intrafamiliar y en el caso de las adolescentes y mujeres jóvenes la violencia sexual que sufren por redes sociales e internet (ciber violencia) (Instituto Nacional de las Mujeres, 2020, p.1).

En 2020, el Sistema Nacional de Atención y Prevención de la Violencia contra las Mujeres elaboró

lineamientos para la atención a víctimas y sobrevivientes de VcM en condiciones de restricción y aislamiento, dando respuesta institucional a las limitaciones impuestas por la pandemia. Entre ellas destacan dos vinculadas con el uso de TIC 1) para el desarrollo de reuniones y sesiones de trabajo de las Redes locales de prevención y atención de la VcM. Además, se recomienda a las redes locales a planificar acciones teniendo en cuenta “las desigualdades entre las mujeres y los hombres” (Instituto Nacional de las Mujeres, 2020, p.3).

En los lineamientos se enfatiza acerca de lo importante de dar seguimiento haciendo uso de servicios telefónicos o virtuales, manifestando que “los servicios de atención a la violencia son esenciales, por lo que deben estar atentas a que las instituciones estén garantizando un mínimo de personal presencial en las oficinas”. Finalmente hacen un llamado a considerar “a poblaciones que por su condición de vulnerabilidad se encuentran con dificultades de acceso a los diversos servicios estatales en periodos normales y aún más con las limitaciones generadas en el marco del COVID-19 (mujeres migrantes, mujeres indígenas o de ámbitos rurales), que en este momento están en aislamiento o con dificultades de acceso a los servicios por la distancia y la poca capacidad institucional de presencia en dichas zonas” (Instituto Nacional de las Mujeres, 2020, p. 4).

La literatura indagada en torno a la respuesta institucional respecto a los retos que representa la pandemia para la prevención y atención a la VcM, se 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 que permitan informar acerca de los servicios y sensibilizar a la población acerca del tema (Instituto Nacional de las Mujeres, 2020, p. 8; Ruiz-Pérez y Pastor-Moreno, 2021, p. 389; Gobierno de España Ministerio de Igualdad, 2020; Ayuntamiento de Sevilla, 2020).

En el caso costarricense, desde el INAMU se crearon distintas estrategias de comunicación cuya finalidad fue fortalecer los dos ejes de acción antes mencionados; acceso virtual a la atención y sensibilización mediante campañas informativas para mujeres víctimas de violencia (Instituto Nacional de las Mujeres, 2020a), así como de las medidas implementadas en el marco

del confinamiento (Instituto Nacional de las Mujeres, 2020b), además de un texto que recoge las afectaciones de la pandemia a la vida de las mujeres (Instituto Nacional de las Mujeres, 2020c).

En la fase de indagación para la construcción de esta propuesta de investigación no se hallaron textos que hagan referencia a los retos institucionales en el proceso de atención y prevención de la VcM tanto para las instituciones como para las mujeres que requieren de dichos servicios, Si se va apreciando un intento por seguir defendiendo los derechos de las mujeres a vivir una vida sin violencia, y se enfatiza en las desigualdades que limitan el acceso de las mujeres a la atención frente a la violencia. Pero en los estudios analizados no se hace un recuento de las experiencias y aprendizajes de este proceso.

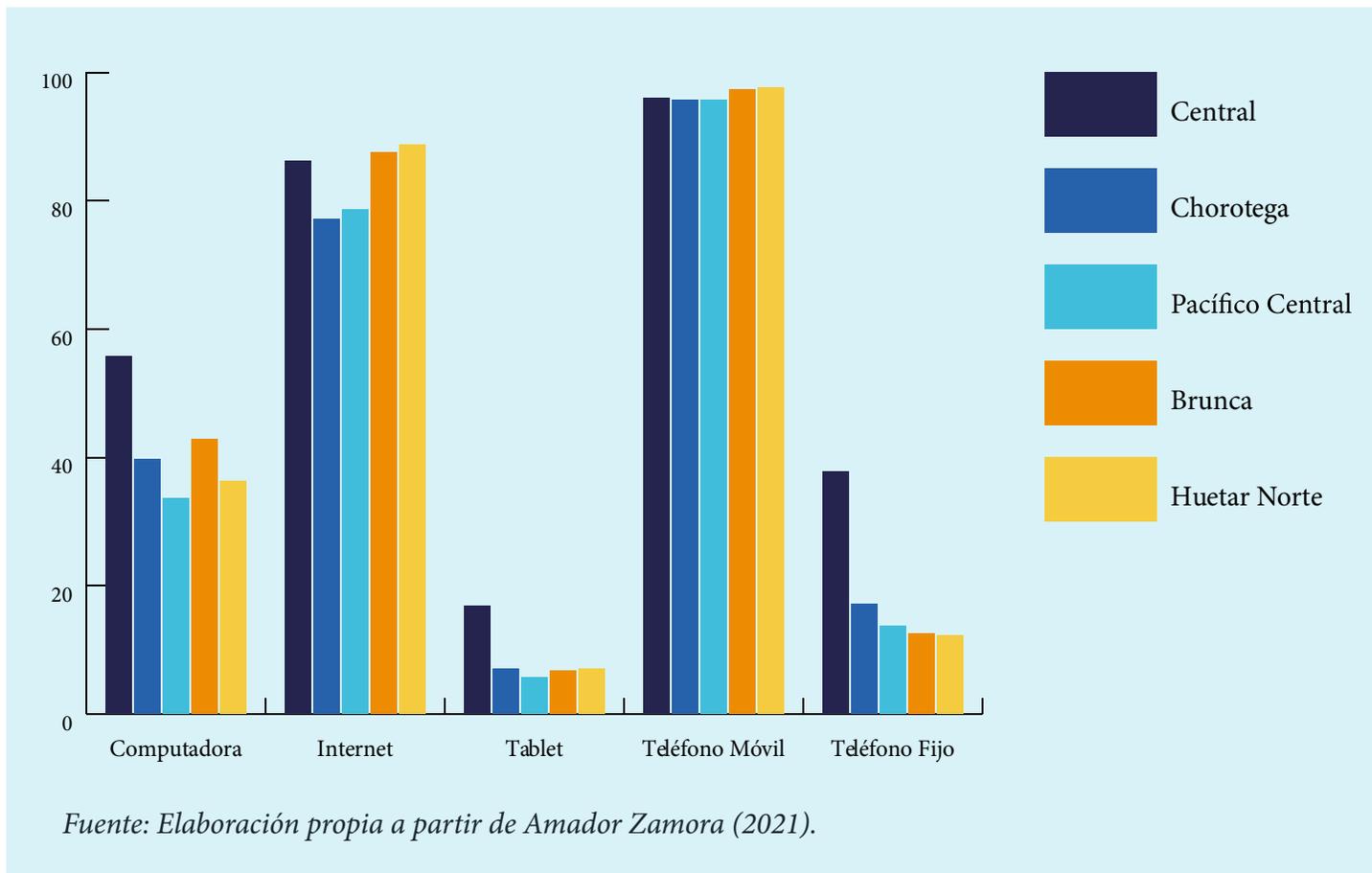
### 6.2.2 Costa Rica: acceso a las TIC y BDG

Uno de los elementos a considerar para medir

la brecha digital en general y la de género en particular es el acceso tanto a infraestructura como a dispositivos por parte de la población. 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. El 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.

Pero el acceso no se expresó de igual forma en todo el territorio nacional, como se puede apreciar en el Figura 6.1, en el que aparece la distribución porcentual de la tenencia de dispositivos TIC en 2020. Como se puede apreciar la desigualdad en el acceso en las distintas regiones. En todos los casos, la región central obtiene los puntajes más altos. 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 pospago.

**Figura 6.1** Porcentaje de tenencia de dispositivos TIC por hogares, según región socioeconómica, 2020.



Las suscripciones pospago 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, 2021, p. 17). A diferencia de las pospago, las suscripciones celulares prepago deben 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, 2021, p. 17).

En el año 2020, la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) reportó un total de 6.920.090 de suscripciones a servicios de telefonía móvil, para un 147% de penetración, superior al promedio de los paí-

ses integrantes de la OCDE (121,79 %). Es importante cruzar este dato con la modalidad de servicio: prepago y pospago (SUTEL, 2021, p. 86).

En 2020 el 66,6% de suscripciones a los servicios de telefonía móvil contaban con planes prepago y el 33,4% con planes pospago. Según el informe la suscripción a planes pospago aumentó un 7,5% comparado con el año anterior, y la suscripción prepago aumentó un 2,5% (SUTEL, 2021, p. 17).

En lo que respecta al acceso a internet por cantón se reproducen las mismas, 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 los mismos (Tabla 6.1).

**Tabla 6.1** Cantones de mayor y menor penetración de internet, según Región socioeconómica.

<b>Cantones con mayor penetración</b>											
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
<b>Cantones con menor penetración</b>											
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.

Por lo tanto, como se logra evidenciar 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 los mismos, lo cual puede traducirse, a su vez, a la carencia o poco desarrollo de infraestructura en telecomunicación, por ejemplo, en territorios como Los Chiles.

En lo que respecta a la BDG, 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 6.2).

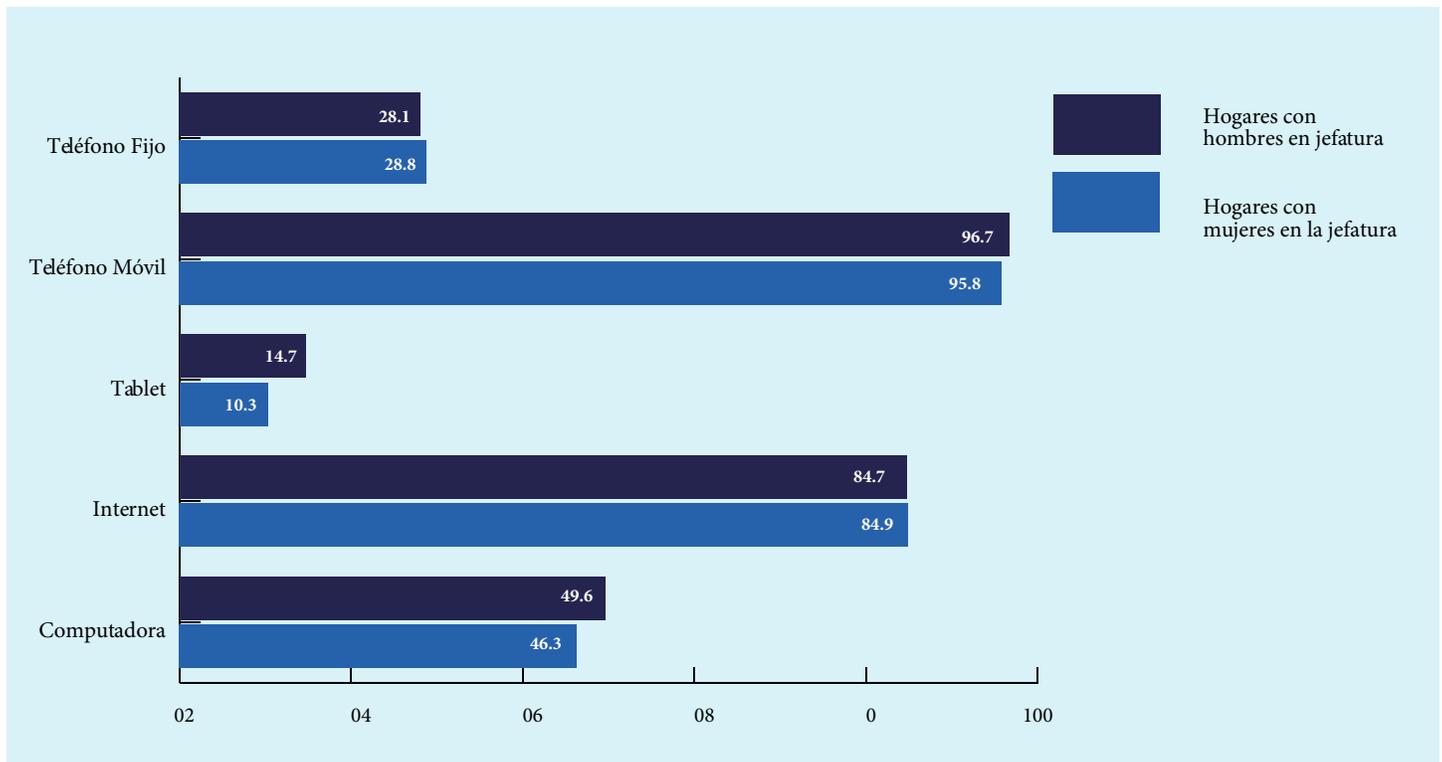
Según Vargas Montoya (2022) en el periodo 2019-2021 esta tendencia se ha venido manifestando en el caso de las computadoras y que esto se da “en el periodo de huelgas en el sector educativo y cierres totales o parciales en centros educativos por la pandemia, lo que es consistente con la literatura teórica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

### 6.3 Metodología

Esta investigación tiene como finalidad responder a las siguientes preguntas de investigación:

¿Qué capacidades instaladas tenían las funcionarias del INAMU para atender denuncias de VcM en la virtualidad?

**Figura 6.2** Tenencia de dispositivos electrónicos por hogares, según jefaturas, 2020.



Fuente: Elaboración propia a partir de Amador Zamora (2021).

¿Cuáles eran las condiciones de uso de apropiación de TIC por parte del INAMU antes del COVID?

¿Cuáles fueron las estrategias que se siguieron para la implementación de la de la virtualidad en la atención a las mujeres?

¿Tenían conocimientos previos acerca de los usos de TIC de las mujeres atendidas?

Para responder a las mismas se propone plantear una estrategia metodológica mixta que incluye uso de técnicas cualitativas y cuantitativas de recolección de información y que se divide en: análisis de documentación producida en el período 2020-2021 que permita entender el proceso de creación de estrategias de atención en virtualidad con la finalidad de conocer: uso de TIC, operacionalización de la BDG, definición de acciones de comunicación y respuesta a las brechas en el acceso a la atención frente a la VcM. Para lo cual se empleó como técnica la revisión documental de directrices, comunicados y documentos de trabajo elaborados para dar respuesta a los retos de la virtualidad en la atención a víctimas y sobrevivientes de VcM.

Recolección de experiencias de implementación por parte de funcionarias de distintos niveles con la finalidad de conocer sus niveles de alfabetización informacional y digital, conocimiento de herramientas digitales para la atención, conocimiento previo acerca de las BDG que afectan a las mujeres por región y su impacto en la atención y prevención de la VcM. Esto se logrará a través del desarrollo de Grupos focales con representantes de las 6 Unidades Regionales del INAMU y 3 Centros de atención y Albergue temporal.

Y finalmente, la recolección de experiencias de implementación por parte de funcionarias de distintos niveles con la finalidad de conocer sus niveles de alfabetización informacional y digital, conocimiento de herramientas digitales para la atención, conocimiento previo acerca de las BDG que afectan a las mujeres por región y su impacto en el diseño de políticas para la atención y prevención de la VcM.

Se realizaron entrevistas a:

- Dirección Ejecutiva INAMU. Ana Lorena Flores

- Dirección Delegación de la Mujer. Ericka Rojas
- Dirección Departamento de Violencia. Adina Castro
- 7 Jefaturas de Unidades Regionales
- 3 Jefaturas de Albergue

Se aplicaron tres grupos focales:

- 2 con Funcionarias Delegación de la Mujer
- 1 con Funcionarias del Departamento de Violencia del INAMU

## 6.4 Resultados

### 6.4.1 Perfiles de las funcionarias entrevistadas

El acercamiento a funcionarias del INAMU se realizó en tres niveles: funcionarias de la Sede Central, encargadas de dar seguimiento a las políticas de igualdad de género y prevención de violencia, encargadas de diseñar acciones durante el año 2020, funcionarias de las Sedes regionales y albergues, cómo se puede apreciar en la Figura 6.3.

El número mayor de funcionarias contactadas estuvo en la Delegación de la Mujer que es una unidad histórica en materia de atención a las mujeres en varios ámbitos, entre ellos violencia. La delegación está ubicada en San José, pero atiende a mujeres de distintas regiones del país; además de las unidades regionales. En la delegación se realizaron dos grupos focales con funcionarias y una entrevista focalizada con la directora de dicha unidad.

La segunda unidad con mayor número de participantes fue el Departamento de Violencia del INAMU, encargada del diseño y ejecución de la Política Nacional de Atención y Prevención de la Violencia contra las Mujeres (PLANOVI).

En el resto de las unidades se entrevistó tanto a jefaturas como a funcionarias especializadas en atención en violencia, con formación profesional y técnica diversa, y con funciones también disímiles, como se puede apreciar en el Gráfico 6.4.

En la atención en violencia, como se puede apreciar en la figura 6.4, predominan la atención legal,

psicológica y de trabajo social. Tanto en las entrevistas como en los grupos focales se expresa la importancia del trabajo interdisciplinario y equipos en la atención, tanto al inicio, como en el seguimiento. Lo anterior lleva a una cultura de trabajo en equipo que está presente en todas las entrevistas y grupos focales; y que experimenta cambios a partir de las medidas sanitarias de aislamiento, tomadas en 2020.

#### 6.4.1.1 Alfabetización digital de las funcionarias: uso

Figura 6.3 Oficinas en que laboran las funcionarias entrevistadas, 2022.

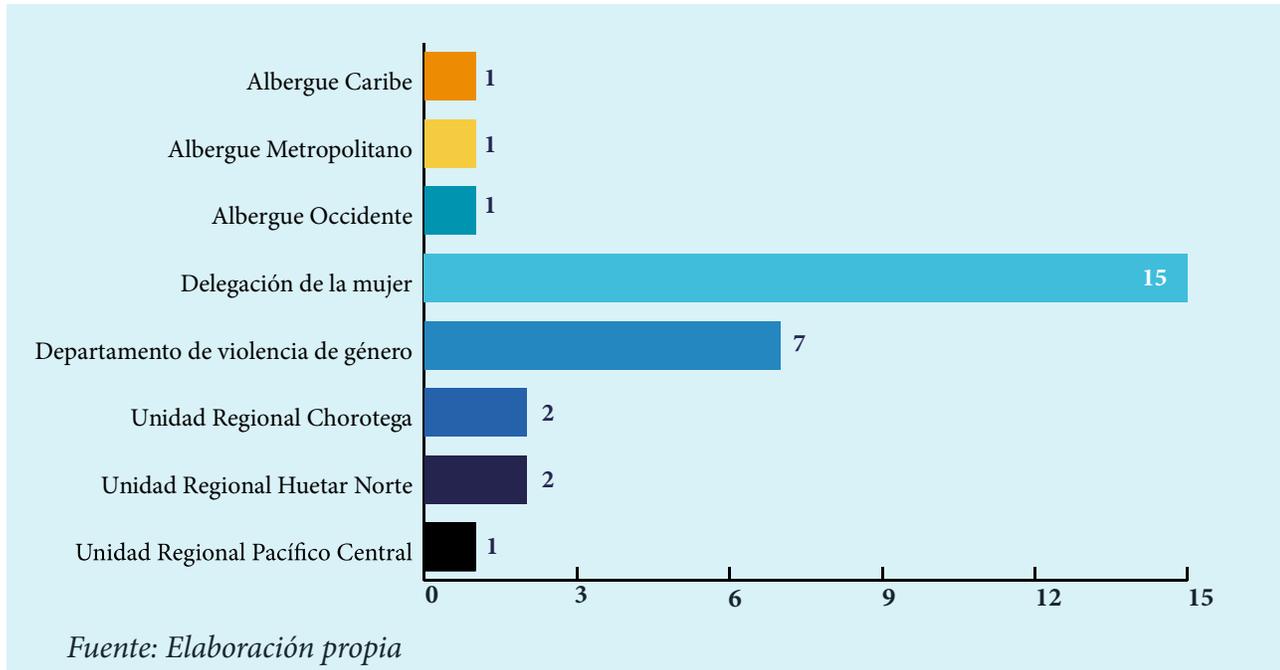
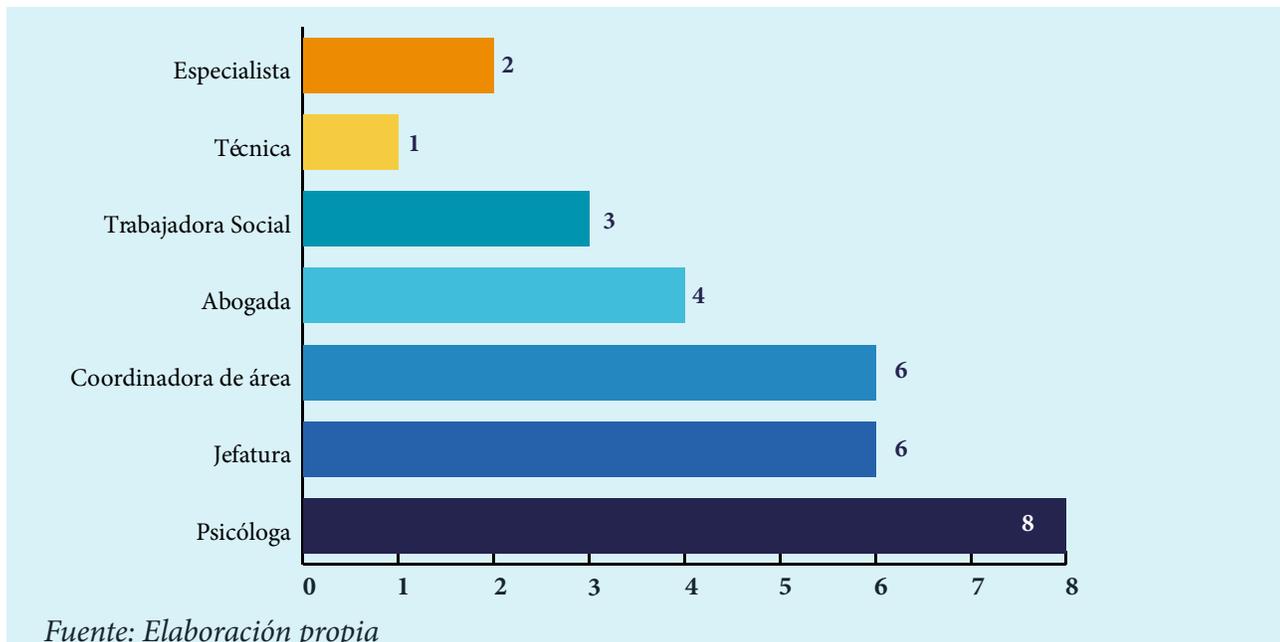


Figura 6.4 Funciones que ocupan en la atención en violencia de las entrevistadas, 2022.



#### profesional de las TIC antes de la pandemia

La alfabetización digital, desde su propia definición y contenido, debe posicionarse como materia de discusión en tanto establece un proceso de fragmentación en el contexto gestado por la pandemia, en función del dominio de competencias informacionales, por ejemplo, la capacidad de utilización de cualquier herramienta considerada apropiada, entre ellas las tecnologías de la información y comunicación.

El desarrollo y evolución de la alfabetización digital se encuentra vinculada con las demandas de una sociedad informacional, por consiguiente, el contexto de crisis ha colocado como manifiesto el imprescindible papel que integran las TIC. Para la comprensión de la modificación de su frecuencia y uso en los ámbitos personal y laboral, se procederá a la descripción de la experiencia en el uso de TIC por parte de las funcionarias del Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU) previo a la instauración del período establecido por la pandemia.

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, 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 se puede apreciar diferencias en los niveles de uso. Todas las entrevistadas manifiestan dominio y uso de paquete ofimático para la elaboración de documentos, hojas de cálculo y presentaciones fundamentalmente. Y refirieron hacer uso cotidiano del paquete de Microsoft Office 365, que usa la institución. El uso de Teams como plataforma para el desarrollo de reuniones virtuales se conocía, pero era poco empleado. Antes del 2020 el trabajo de oficina de las funcionarias era totalmente presencial; por lo que se privilegiaba la comunicación cara a cara o las llamadas telefónicas más que el trabajo remoto.

La utilización de las tecnologías de la información y la comunicación en la cotidianidad se expresa de manera diversa en las distintas oficinas atendiendo a la zona geográfica, los niveles de alfabetización digital de las funcionarias y el acceso a infraestructura como calidad de servicios de internet y acceso a dispositivos electrónicos, fundamentalmente computadoras.

#### 6.4.2 Departamento de Violencia de Género, INAMU

En el Departamento de Violencia de Género,

en el año 2019 la jefatura incorpora el uso de las herramientas de trabajo colaborativo en línea *Onedrive*<sup>2</sup> y *SharePoint*<sup>3</sup> de *Microsoft 365*, en aras de promover la facilidad de acceso de la información mediante el uso compartido de documentos. Sin embargo, su uso no se concretó dado que las integrantes del equipo preferían mantener sus prácticas tradicionales de manejo de la información, tales como:

- Uso de dispositivos como USB para transportar la información.
- Uso del correo electrónico institucional para el intercambio de información entre pares y jefaturas.
- Hábito de utilizar expedientes de caso en formato físico.
- Uso de computadoras propias para realizar informes fuera del horario laboral (Jefa del Departamento de Violencia de Género, comunicación personal, 2023).

Aunque el uso de las TIC para el desarrollo de trabajo cotidiano no era una constante es importante destacar que en el año 2019 se diseñó un taller en la plataforma *Moodle*<sup>4</sup> para la capacitación virtual, generando así espacio de formación para la población meta considerando las dificultades de movilización de la misma (Jefa del Departamento de Violencia de Género, conversación personal del INAMU, 2023).

#### 6.4.3 Delegación de la Mujer

En la Delegación de la Mujer, ubicada en San José, pero atiende mujeres de todo el país, las funcionarias participantes de los grupos focales manifiestan contar con una apropiación y uso de dispositivos para el trabajo cotidiano, especialmente para el diseño de acti-

2 “OneDrive es el servicio en la nube de Microsoft que te conecta a todos tus archivos. Te permite almacenar y proteger tus archivos, compartirllos con otros usuarios y acceder a ellos desde cualquier lugar en todos tus dispositivos” (Microsoft, 2022).

3 Microsoft SharePoint se puede usar como “un lugar seguro donde almacenar, organizar y compartir información desde cualquier dispositivo, así como acceder a ella. Lo que necesita es un explorador web, como Microsoft Edge, Internet Explorer, Chrome o Firefox” (Microsoft, 2022a).

4 Moodle “es una plataforma de aprendizaje diseñada para proporcionar a educadores, administradores y estudiantes un sistema integrado único, robusto y seguro para crear ambientes de aprendizaje personalizados” (Moodle, 2024).

vidades, elaboración de informes, entre otros. La atención, fundamentalmente a mujeres víctimas de violencia, se realizaba de manera presencial:

*“No se atendía de manera virtual a las usuarias, los únicos recursos tecnológicos que utilizábamos para atender a usuarias eran en los procesos de atención grupal, qué se yo..., con el Video Beam, con la pantalla, la computadora, los parlantes, etc. En la atención individual, realmente era muy poco lo que se utilizaba, qué sé yo, que alguna imagen o algún vídeo que una quisiera usar, pero era poco”* (Funcionaria de la Delegación de la Mujer, comunicación personal, 7 de marzo del 2023).

Previo a la pandemia la experiencia de uso de TIC fue mínima en áreas como la atención, la cual se realizaba de manera directa y presencial. Se destaca el uso de plataformas para realizar videoconferencias en los casos de atención a mujeres sobrevivientes de trata de personas, ante lo cual establecen estrategias en la atención que involucran el uso de herramienta como el teléfono, para establecer seguimientos o bien el uso de aplicaciones como *WhatsApp*, integrado por dos factores: seguridad personal y acceso de la información (Funcionaria de la Delegación de la Mujer, comunicación personal, 2023).

El uso de TIC para la atención no aparece de manera sistemática, pero si se hace referencia a intentos de usar herramientas de mensajería instantánea como *Whatsapp* para crear grupos de chat para la atención grupal (Funcionaria de la Delegación de la Mujer, comunicación personal, 2023). Una de las razones para no incorporar esta herramienta es la preocupación por garantizar la privacidad de los datos, por tratarse de mujeres en situación de violencia y por tanto en riesgo a su integridad física. Con lo anterior se expresa la primera preocupación ética y desde la perspectiva de los derechos de las mujeres que trae la incorporación de la atención remota en tiempo de pandemia; y el reto de ofrecer la atención de la manera más segura.

Según las participantes en los grupos focales de la Delegación de la Mujer, si se contaba con la plataforma *Microsoft 365*, como herramienta oficial de trabajo, pero el uso se limitaba al set de ofimática, fundamentalmente para la redacción de documentos, elaboración

de tablas en *Excel* y presentaciones de *Power Point*. No existía antes de la pandemia una experiencia de trabajo colaborativo en línea: como, por ejemplo, compartir documentos para desarrollar labores simultáneas, o calendarizar actividades en línea:

**Funcionaria de la Delegación de la Mujer:** *“Nunca la utilizamos. De hecho, antes todo lo utilizábamos por las computadoras propias, verdad, no había nada en la red o en la nube”* (Funcionaria de la Delegación de la Mujer, comunicación personal, 7 de marzo del 2023).

Si se expresa el uso de herramientas para el desarrollo de videoconferencias, específicamente la aplicación *Skype*. Existe un precedente de relevancia, el establecimiento de cuatro coordinaciones, mediante *Skype*, para un proceso de atención a una mujer víctima de trata de personas en un marco externo, el cual requería de un proceso interdisciplinario a nivel internacional, lo cual se constituyó como una innovación en este tipo de atención (Funcionaria Grupo Focal 1, comunicación personal, 2023)

#### 6.4.4 Unidad Regional Chorotega

La experiencia en esta Unidad Regional, según plantea la jefatura entrevistada, es diferente de las dos anteriores. A partir de 2018 en la unidad se comenzó a utilizar espacios colaborativos cuya finalidad era trabajar documentos en línea y en una modalidad compartida:

**Jefa de Unidad Regional Chorotega:** *“Migramos (a la virtualidad) con la intención de que no estuvieran en nuestras propias computadoras, nada más de nuestros discos duros, porque en ese tiempo la institución (INAMU) nos dio bastante información, respecto a lo que podíamos explorar con la herramienta que nos habían administrado, suministrado, que era el Office 365”* (Jefa de Unidad Regional Chorotega, comunicación personal, 11 de mayo del 2023).

También manifestó el uso esporádico de la herramienta *Teams* para el desarrollo de sesiones virtuales, fundamentalmente sobre temas administrativos con las oficinas centrales del INAMU, como alternativa a las reuniones presenciales en San José (Jefa de Unidad Regional Chorotega, comunicación personal, 11 de mayo

del 2023). En este caso, las reuniones virtuales al prescindir del traslado a la capital se convertían en espacios de mayor asistencia y participación por parte de las funcionarias de zonas más alejadas al Gran Área Metropolitana (GAM):

**Jefa de Unidad Regional Chorotega:** “A nivel de la atención, nosotras no habíamos explorado casi que nada la posibilidad de capacitar bajo esta herramienta y lo que era telefónicamente también era bastante reducido. Más bien cuando nos llamaban lo que pretendíamos era que vinieran a la oficina” (Jefa de Unidad Regional Chorotega, comunicación personal, 11 de mayo del 2023).

La anterior información nos permite hacer una distinción entre el uso de las TIC para la realización de actividades administrativas y de capacitación, aunque de manera limitada, distinto de la exigencia de presencialidad en lo que refiere a la atención en violencia.

#### 6.4.5 Unidad de Región Huetar Norte

En la región Huetar Norte durante una entrevista, la jefa de la unidad planteó la necesidad de promover acciones a favor de la utilización y posibilidades que proveen las TIC, por lo que previo a la pandemia.

**Jefa de Unidad Regional Huetar Norte:** “Yo le decía a las compañeras: usemos la nube, siempre lo promoví y nunca nadie me dio pelota. El Teams ¡ni lo volví a ver!, el OneDrive no era un tema, digamos, todas estas plataformas que habían, la gente no había manera de que las empezara a utilizar” (Jefa de Unidad Regional Huetar Norte, comunicación personal, 11 de mayo, 2023).

Asimismo, el medio de comunicación preponderante era *Whatsapp*, sin embargo, existían disconformidades y procesos de reflexión entre las funcionarias respecto a la utilización del número telefónico propio, por cuestiones de privacidad y límites entre lo concerniente a lo laboral, y personal, por lo que se posiciona como medio oficial el *Teams* o bien el correo.

Finalmente, existe un escenario particular, emanada por la jefatura en cuanto a elaborar un proceso de capacitación entre lideresas de una red para incursionar en las videollamadas o bien reuniones virtuales:

**Jefa de Unidad Regional Huetar Norte:** “Recuerdo que con unas lideresas que no se podían reunir, yo les enseñé a usar Zoom antes de que todo explotara y yo les decía, vea ustedes se pueden reunir, la gente me veía como si fuera un bicho muy raro, efectivamente. Pero la gente no estaba en disposición en aquel momento de poder utilizarlo” (Jefa de Unidad Regional Huetar Norte, comunicación personal, 11 de mayo del 2023).

A diferencia de otras regiones, en la Huetar Norte la funcionaria entrevistada hace referencia a la ausencia de alfabetización digital de las funcionarias como principal barrera para el uso de las TIC en el espacio laboral. A pesar de contar con las herramientas institucionales:

**Funcionaria de la Unidad Regional Huetar Norte:** “Teams estaba para el uso de todas las funcionarias y nadie sabía cómo usarlo, nadie lo usaba, verdad” (Funcionaria del Departamento de Violencia de Género, comunicación personal, 10 de marzo del 2023).

Es importante señalar que el acceso a internet en la región juega un papel importante en los niveles de alfabetización digital, al tratarse de una zona geográfica con niveles de acceso a internet y telefonía móvil diferenciados. Al respecto, la región Huetar Pacífico Central indica que sus procesos de trabajo y de atención eran explícitamente presenciales:

**Jefa de Unidad Huetar Pacífico Central:** “todo era presencial. Era un mundo normal, donde no había un virus entonces, todo era presencial. No hacíamos nada a través de plataformas digitales” (Jefa de Unidad Huetar Pacífico Central, comunicación personal, 16 de mayo del 2023).

Finalmente, en la región Huetar Atlántica se manifiesta una alfabetización digital básica, caracterizada por el uso de correo electrónico:

**Jefatura de Albergue Caribe:** “enviar un correo electrónico, leerlo, imprimirlo incluso, para meterlo en un expediente y mantener en uso de la parte física solamente” (Jefatura de Albergue Caribe, comunicación personal, 19 de mayo del 2023).

Lo anterior se traduce a la utilización de dispositivos electrónicos en igual medida, el uso de las computadoras de escritorio o portátiles reducido a la elaboración de documentos, informes o revisión de correos y no más allá de ello.

Por consiguiente, 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. Pero a nivel de alfabetización digital y uso de los dispositivos y sets informacionales, el nivel es similar independientemente de la zona geográfica (Tabla 6.2). A la vez, se aprecia un interés por las jefaturas de implementar herramientas de trabajo colaborativo en línea, que no se concretan, como se aprecia en la experiencia de la Jefa de Regional Brunca y la Jefa del Departamento del INAMU.

Es importante señalar que el uso de las TIC antes de la pandemia, excepto en ocasiones, no incluía la virtualidad para la atención a mujeres. Se aprecia una experiencia de virtualización en el caso de la atención a una mujer víctima de trata en la que se involucran varias instituciones y países.

Además, existen diferenciaciones que resultan de un escenario tanto institucional como personal en cuanto al no posicionamiento de un desarrollo claro respecto a la incorporación o empleabilidad de las TIC. Asimismo, la existencia de una estructura predeterminada en sus procesos de trabajo y dinámicas cotidianas propiciaban, a su vez, una fijación metódica tradicional.

#### 6.4.6 Cambios en el entorno laboral: Servicio esencial con requerimientos de virtualidad

En 2020, el Sistema Nacional de Atención y Pre-

**Tabla 6.2** Aplicaciones empleadas en el espacio laboral y sus funciones.

Aplicaciones	Finalidad y frecuencia de uso
Microsoft Office 365	Plataforma en línea conocida por las funcionarias, pero poco empleada.
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, posibilitando la asistencia remota.
Set de ofimática Office (Word, Excel, Power Point, etc)	Paquete de ofimática utilizado para la elaboración de informes, expedientes y presentaciones de Power Point. Antes de la pandemia la tendencia es trabajar los documentos de manera digital, pero manejar archivos impresos, especialmente en el caso de 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.

Fuente: Elaboración propia.

vención de la Violencia contra las Mujeres elaboró lineamientos para la atención a víctimas y sobrevivientes de VcM en condiciones de restricción y aislamiento, dando respuesta institucional a las limitaciones impuestas por la pandemia. Entre ellas destacan dos vinculadas con el uso de TIC 1) para el desarrollo de reuniones y sesiones de trabajo de las Redes locales de prevención y atención de la VcM. Además, se recomienda a las redes locales a planificar acciones teniendo en cuenta “las desigualdades entre las mujeres y los hombres” (Instituto Nacional de las Mujeres, 2020, p. 3).

En los lineamientos se enfatiza acerca de lo importante de dar seguimiento haciendo uso de servicios telefónicos o virtuales, manifestando que “los servicios de atención a la violencia son esenciales, por lo que deben estar atentas a que las instituciones estén garantizando un mínimo de personal presencial en las oficinas”. Finalmente hacen un llamado a considerar “a poblaciones que por su condición de vulnerabilidad se encuentran con dificultades de acceso a los diversos servicios estatales en periodos normales y aún más con las limitaciones generadas en el marco del COVID-19 (mujeres migrantes, mujeres indígenas o de ámbitos rurales), que en este momento están en aislamiento o con dificultades de acceso a los servicios por la distancia y la poca capacidad institucional de presencia en dichas zonas” (Instituto Nacional de las Mujeres, 2020, p. 4).

Durante 2020 el INAMU tuvo que dar respuesta a los retos que representaba la pandemia para la prevención y atención a la VcM, se 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 que permitan informar acerca de los servicios y sensibilizar a la población acerca del tema (Instituto Nacional de las Mujeres, 2020, p. 8). Desde el INAMU se crearon distintas estrategias de comunicación cuya finalidad fue fortalecer los dos ejes de acción antes mencionados; acceso virtual a la atención y sensibilización mediante campañas informativas para mujeres víctimas de violencia (Instituto Nacional de las Mujeres, 2020a), así como de las medidas implementadas en el marco del confinamiento (Instituto Nacional de las Mujeres, 2020b), además de un texto que recoge las afectaciones de la pandemia a la vida de las mujeres (Instituto Nacional de las Mujeres, 2020c).

Entre las medidas adoptadas en 2020 por el gobierno costarricense para contrarrestar la crisis sanitaria y asegurar la continuidad de los servicios, así como proporcionar protección a las personas usuarias y funcionarias, se promovió la introducción y expansión del teletrabajo, dado que se caracteriza por conciliar el desplazamiento del trabajo hasta la persona trabajadora.

El teletrabajo aumentó de manera significativa en las oficinas administrativas del sector público, incluido el INAMU, lo que llevó a la utilización de las TIC de manera masiva. Asimismo, su desarrollo promueve transformaciones en el entramado social, dichas implicaciones no sólo refieren al ámbito laboral sino que, de forma paralela, a nivel familiar y personal.

La Directriz N° 073-S-MTSS, establece en el Artículo 4, la implementación temporal y “en la medida de lo posible durante toda la jornada semanal, la modalidad de teletrabajo en sus respectivas instituciones, como medida complementaria y necesaria ante la alerta de coronavirus” (Poder Ejecutivo, 10 de marzo del 2020, p.4). Lo anterior, llevó a transformaciones en las dinámicas laborales y permitió que el teletrabajo se consolidara a lo interno y externo de la institución. Es importante señalar que la opción de teletrabajo no surge durante la pandemia, sino que, desde el sector público existían varias experiencias y directrices. Pero es hasta 2020, con la crisis sanitaria que se expresa como una opción masiva, para continuar las funciones públicas remotamente.

En consonancia, en las primeras etapas de la pandemia se expresó una tensión entre el cambio y, la necesaria respuesta y adaptación al mismo. Lo anterior llevó al establecimiento de directrices y medidas organizacionales en consonancia con las necesidades del contexto. Entre las primeras modificaciones está la incorporación del teletrabajo en tanto en las oficinas centrales del INAMU como en las Unidades Regionales y el establecimiento de perfiles laborales en función de una valoración de factores de riesgo propios de la persona trabajadora en tanto les colocaran en una posición de vulnerabilidad (ante un posible contagio). Lo anterior lleva a que las funcionarias en su totalidad expresaran en las entrevistas y grupos focales una gran sensación de incertidumbre e inseguridad; a la vez que una claridad muy contundente en cuanto a 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).

Cuando se habla de acceso a servicios es importante considerar la atención en violencia (legal, psicológica y de trabajo social) y la capacitación para la creación de capacidades (políticas, de autonomía, entre otras) y finalmente el trabajo de organización que incluye la elaboración de informes, reuniones, preparación de cursos, análisis de casos, entre otras. Si bien estos servicios se mantuvieron durante 2020, experimentaron modificaciones y reajustes debido a los cambios en las modalidades de trabajo al interior de la institución, que se expresó en la construcción de perfiles de riesgo de las funcionarias, lo cual estableció una diferencia entre quienes no podían romper el aislamiento por temas de salud propios o de familiares y aquellas que por no contar con condiciones de riesgo previas, y quienes siguieron asistiendo a las oficinas y brindando atención directa.

Ante los cambios en la composición de los equipos de trabajo, se introdujeron modificaciones como la implementación de la atención telefónica dado que era el principal medio de comunicación para las funcionarias que se establecieron en la modalidad de teletrabajo domiciliario y de las usuarias de atención que (por temor a un eventual contagio) no se trasladaban a las oficinas. Además, se estipuló como medio de organización entre las labores de quienes residen en su hogar y las funcionarias que continúan de forma presencial para la ejecución de su trabajo:

**Funcionaria de la Delegación de la Mujer:** “Yo no venía aquí a hacer mi trabajo, yo venía

a apoyar el trabajo de todas, porque eso les tocaba a las que estaban acá. Pero, además, atiende, verdad, además, haga su trabajo. Entonces, fue como una presión, una inestabilidad. en muchas emociones encontradas, en medio de ese proceso de adaptación a la nueva realidad que se vivió en ese momento”. (Funcionaria de la Delegación de la Mujer, comunicación personal, 7 de marzo del 2023).

En 2020 se produjo un incremento del uso de las plataformas con las que la institución contaba previamente: especialmente para trabajo colaborativo, reuniones virtuales, calendarios compartidos. La aplicación del teletrabajo como modalidad, en 2020, dependió de las políticas trazadas por el Ministerio de Salud, atendiendo a los factores de riesgo, pero también a otros factores como: el cuidado de personas menores de edad, adultas mayores, otras personas con riesgo; las condiciones para el traslado hacia las oficinas y las comunidades.

A partir del 16 de marzo con la declaración de emergencia nacional, emitida en el Decreto N° 42227 (Poder Ejecutivo, 16 de marzo del 2020) y el estableciendo un período de confinamiento, se producen modificaciones en los roles de las funcionarias, no así sus funciones en lo que respecta a la atención general a mujeres por parte del INAMU, estableciendo que los servicios esenciales tendrían restricciones en las opciones de teletrabajo:

**Funcionaria de la Unidad Regional Chorotega:** “Bueno y desde las Oficinas centrales, digamos, se hizo todo esos estudios y análisis de quiénes, qué puestos eran teletrabajables y cuáles no. Los servicios esenciales no fueron una opción de teletrabajo. Precisamente porque había que continuar con la atención, pues, es un departamento donde las compañeras tuvieron que asumir ese trabajo de atención directa a las mujeres. Siempre con unas medidas máximas de seguridad, verdad, de prevención” (Funcionaria de la Unidad Regional Chorotega, comunicación personal, 21 de abril del 2023).

La realidad puntual de cada Unidad Regional y los Albergues varía según las necesidades, recursos y acceso a tecnología de las funcionarias. Pero se enfati-

za 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).

**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 (...) Incluso 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. Habían 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, co-

municación 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).

**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” (comunicación personal, 21 de febrero del 2023).*

El Instituto Nacional de las Mujeres durante la pandemia se enmarca dentro de los servicios públicos esenciales en tanto su suspensión o paralización coloca en peligro derechos entorno a la vida y seguridad, por lo que dentro de las particularidades de este período resulta efectivo la implementación de una modalidad híbrida, puesto que responde no sólo a las especificidades sanitarias sino que, a su vez, a las condiciones de las mujeres usuarias de atención y, los diferentes servicios y procesos que provee la institución.

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).

#### **6.4.7 El impacto de la pandemia en la atención en violencia a nivel institucional**

Los periodos de aislamiento durante la pandemia contribuyeron a la profundización de las brechas socioeconómicas basadas en género (Estado de la Nación, 2020). Y esto, a su vez, impactó la atención en violencia en dos líneas. 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

impactó 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 topa, 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 expe-*

*rimentamos 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 Brecha Digital de Género, 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 tanto por las funcionarias de las diferentes regiones y en sus diferentes funciones es el acceso a los dispositivos electrónicos, incluyendo temas como la propiedad sobre el dispositivo, la autonomía en el uso del mismo, y el método de pago del dispositivo.

**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” (comunicación personal, 11 de mayo del 2023).*

Otro elemento que trasciende las regiones y es expresado por las funcionarias es cómo el nivel socioeconómico influyó en el acceso a las TIC y por tanto 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” (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).*

También se establece una diferenciación entre las funcionalidades de cada aplicación, atendiendo a las condiciones de las mujeres atendidas en violencia, la infraestructura para la atención, y la finalidad de la misma.

**Funcionaria de la Delegación de la Mujer.** *“Yo recuerdo que, por lo menos desde psicología, las videollamadas que era lo que yo más hacía, era lo más accesible para ellas, y bueno era lo menos complejo de hacer. Fue lo más accesible” (comunicación personal, 7 de marzo del 2023).*

La adaptación de los usos es de doble vía. Está presente tanto en el trabajo de las funcionarias y las condiciones para realizarlo y las realidades de las mujeres que reciben la atención.

**Jefatura de Albergue Caribe.** *“Fue una cuestión de prueba y error. (...) Esto fue algo que cayó de la nada y empezamos a aprender. Por ejemplo, empezamos primeramente a hacer las llamadas por WhatsApp, después por Teams, después por teléfono. Porque también tenemos una eventualidad de que siempre se nos va el internet. Esta es la tarea titánica.” (comunicación personal, 19 de mayo del 2023).*

**Jefatura del Albergue Metropolitano.** *“Nosotras hacemos mucho en lo que llamamos interdisciplinarias, que son reuniones con las usuarias, donde están varias compañeras de varias disciplinas, entonces, lo*

*que hacíamos era que la persona que estaba haciendo trabajo presencial, ponía la cámara y nos conectábamos todas y hacíamos, una reunión híbrida: virtual y presencial” (comunicación personal, 30 de mayo del 2023).*

La realidad de los albergues implica una relación especial con las TIC y por tanto el uso de las mismas. En primer lugar, está la necesidad de hacer un uso seguro de los dispositivos digitales, de internet y específicamente de las redes sociales por parte de las mujeres víctimas en los albergues, fundamentalmente para salvaguardar su integridad física. Por otra parte, estuvo la necesidad de desarrollar espacios híbridos de reunión con el fin de ofrecer los servicios necesarios.

#### **6.4.8 La atención a las mujeres como servicio esencial y el teletrabajo**

Los servicios de atención que ofrece el INAMU se consideran como servicio esencial. De acuerdo con el Artículo 376 del Código de Trabajo de la República de Costa Rica, “los servicios públicos esenciales (son) aquellos cuya suspensión, discontinuidad o paralización pueda causar daño significativo a los derechos a la vida, la salud y la seguridad pública” (Código de Trabajo, 2020).

Por consiguiente, la efectividad y cumplimiento a largo plazo de la disposición de confinamiento y teletrabajo domiciliario produjo una serie de dualidades, especificidades y diferenciaciones necesarias, a razón de la consigna de su objeto de atención. Ser servicio esencial durante la pandemia implicó reajustes en la atención durante los periodos de confinamiento, tanto en la atención directa como en la articulación con otras instituciones públicas.

Por ende, más allá de las derivaciones que trajo consigo la incorporación de medidas a través de las TIC, en el marco de reapertura a la presencialidad, se requieren nuevas estructuras de seguridad, lo cual propició transformaciones en la infraestructura institucional para responder adecuadamente a la demanda de cuidado físico inserto por la pandemia, las cuales se traducen en la integración de mamparas, uso de mascarillas y gel, establecimiento de zonas de distanciamiento, reubicación de escritorios, oficinas, espacios de espera, etc.

En lo que respecta a las acciones para el cum-

plimiento 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 a los avances de la misma. El cumplimiento de la PLANOVI cuenta con la rectoría del INAMU y la participación de 21 instituciones públicas que cumplen funciones de atención, prevención y sanción de la violencia contra las mujeres, generando acciones de capacitación, sensibilización, comunicación social, entre otras.

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 encuentran 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 permite brindar una continuidad a las líneas de acción precedentes. Ante ello, se evidencia:

**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: “¡O.k.!, Nosotros no podemos desarrollar esta serie de acciones que estaban planteadas para ese año, porque no vamos a poder. Estamos atendiendo la pandemia”.* (comunicación personal, 10 de marzo del 2023).

Las instituciones modificaron sus procesos de atención y gestión de servicios, por ejemplo, el Poder Judicial estableció la introducción de audiencias judiciales por medios digitales, mediante la Circular N° 91-2020, en un marco de legitimidad y de salvaguarda de los derechos de la ciudadanía. No obstante, la integración de estas vías repercutió en las formas en que se venían realizando las audiencias. Por una parte, representaron una forma de protección de la integridad física de las víctimas, al no exponerlas a los agresores. Pero por otra parte representó un reto, debido a la necesidad de ajustarse a las demandas de la nueva modalidad: tener internet estable que garantizara conexión a la audiencia, calidad de equipos (cámaras, micrófonos, etc.), garantizar la asistencia de las funcionarias y las denunciantes, entre otras.

A partir de la presencialidad, incluso en tiempos de confinamiento, se generaron estrategias para garanti-

zar 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 período de crisis sanitaria. Además, de la implementación del protocolo *Hotel Filtro*, implementado por el Albergue Metropolitano y que consistió en ingresar a las usuarias a un hotel por aproximadamente 15 días antes de entrar al Albergue 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. Lo anterior llevó a un rediseño de los espacios físicos y estableció modificaciones en las formas de interacción presencial entre funcionarias y mujeres atendidas.

Como expresamos anteriormente el teletrabajo se implementó de manera puntual en la atención, impactando tanto los ritmos y metodologías de trabajo interno como en relación con otras instituciones. 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”* (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 piden allá, que la otra, que la aquí, que la queja, que las usuarias, entonces, ¡pucha!, aún quedaban cosas pendientes estando así”* (comunicación personal, 14 de febrero del 2023).

La modalidad de teletrabajo encuentra múltiples desafíos frente al panorama desarrollado por el COVID-19, además, de la particularidad que incorpora la institucionalidad desde la cual se posiciona el estudio, puesto que se posiciona desde el imaginario de las funcionarias la no posibilidad de su implementación, lo cual resulta no del todo certero, puesto que amplía la metodología de intervención y propicia una apertura a la atención.

Otro de los retos señalados por las funcionarias es la ausencia de una red de apoyo para quienes ofrecieron servicios presenciales y remotos durante la pandemia. Las funcionarias, desde diversas áreas profesionales daban seguimiento a la atención a mujeres en violencia, en las condiciones que se generaron durante la pandemia, creando mecanismos y herramientas de manera cotidiana. Y necesitando de redes de cuidados laborales redirigidos de lo presencial a lo remoto. 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 y la atención remota durante los momentos de aislamiento en la pandemia dependieron del acceso a la infraestructura tecnológica, la incorporación de competencias digitales necesarias para proporcionar una respuesta a las demandas que se gestionan 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, para su evidenciación resulta imprescindible mapear la capacidad del INAMU (previo a la pandemia) respecto a la proporcionalidad de los recursos necesarios para una atención virtual. 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).

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, 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 instituciones 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 lo que 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; y cómo 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.

La elaboración de las estrategias de atención por parte de las funcionarias para corresponder a las necesidades tecnológicas imperantes, pasan no sólo por la población objeto de atención, sino que, a su vez, por el contexto particular 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, 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” y a medida que se avanza en la crisis sanitaria se elaboran estrategias para responder ante las vicisitudes que se presentan, es decir, elaborar modificaciones de forma constante o bien la permanencia de lo que resulta efectivo.

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*” (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 ya que se estipula como lo más accesible y “menos complejo” 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, en tanto resulta para las mujeres que residen en estas zonas como limitado y a un costo elevado:

**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*” (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 sirvieron para que se desarrollaran estrategias como la elaboración de materiales y documentos que facilitaran la comunicación que homogeneizara procesos a nivel nacional, estableciendo un diálogo entre los documentos emitidos desde la Sede Central. 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.

Lo anterior 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. Se establece además, de manera inédita, la relación entre el acceso a servicios y el acceso a las TIC. Es importante señalar que si bien el acceso a internet y dispositivos es un tema a considerar, también lo es la desigualdad en los niveles de alfabetización informacional de las funcionarias en las diferentes regiones. Lo

anterior lleva a pensar la capacitación y actualización en materia digital como una necesidad emergente después de 2020.

## 6.5 Conclusiones

La emergencia sanitaria y los periodos de aislamientos vinculados a la pandemia por COVID-19 impactaron a nivel global nuestra forma de entender y relacionarnos con las TIC, fundamentalmente a nivel del diseño de políticas públicas en general y en la atención y prevención de la violencia contra las mujeres en particular. Si bien las instituciones públicas han venido desarrollando estrategias de digitalización e incluso de teletrabajo antes de 2020 es cierto que la pandemia aceleró procesos de virtualización en todos los ámbitos de la vida política, social y económica.

La pandemia también puso de manifiesto el impacto que las brechas digitales pueden tener en el acceso a servicios esenciales y 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 pertinente 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.

La institucionalidad pública también se vio impactada en su cultura organizacional por los periodos de aislamiento social. Se hizo más visible la necesidad de establecer comunicación sistemática entre la Sede Central y las Regiones y demás unidades, haciendo uso de las diferentes herramientas digitales. A la vez, fue necesario generar documentos guía para el trabajo en todo el territorio nacional. Pero también se puso de manifiesto

la importancia de reconocer la diversidad y desigualdades entre las regiones, y que no hay un modelo único de realizar la atención, sino que está mediada por la experiencia y realidad de cada contexto geográfico. 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.

A partir de la recolección de información podemos afirmar que el uso de las TIC para el trabajo cotidiano y la atención fueron un reto por diferentes razones. Tanto en la Sede Central como en las regionales se hacía un uso tangencial de las distintas herramientas de comunicación y trabajo colaborativo. Lo anterior se explica tanto por los bajos niveles de alfabetización digital, como por la carencia de infraestructura adecuada para realizar el trabajo en entornos virtuales. Además, en algunos casos se aprecia resistencia al cambio de lo presencial y físico a la virtual. Igualmente, consideramos importante señalar que en tiempos de pandemia la adaptación a las condiciones de trabajo, si bien difícil, fue inmediata. Como expresamos anteriormente, el trabajo remoto impactó tanto las dinámicas laborales como domésticas de las funcionarias.

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. 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 considerar 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, si bien es una posibilidad, debe considerar diversos elementos: 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 basado tanto en el acceso como el uso de las TIC, además de las consideraciones de seguridad digital que hagan posible dicho modelo. 4) establecer una diferenciación entre las funciones vinculadas con la atención que se pueden realizar de forma remota y aquellas que del todo no es posible realizar.

Por último, es importante 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.