

PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO VIRTUAL DE ASISTENCIA PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE VÍCTIMAS DE VIOLENCIA EN TODAS SUS FORMAS

Palanca # 14

Autores: Gobierno Abierto y Género. Priscila Moreno, Paola Pillajo, Sofía Taco, Viviana Salgado, Kimberly Ricaurte y Sebastián Sánchez.

1. ¿CUÁL ES LA IDEA?

Considerando que ningún país en el mundo, incluido Ecuador, ha alcanzado la equidad de género y tomando en cuenta las resoluciones de la Convención sobre la Eliminación de toda forma de Discriminación contra la mujer (CEDAW), la Plataforma de acción de Beijing, el Decreto Ejecutivo N° 620 de 2007: Erradicación de la violencia como política estatal; y la Ley Orgánica Integral para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres de Ecuador, en las que se reconoce la desigualdad de facto de derechos humanos entre hombres y mujeres, la discriminación y violencia hacia las mujeres y sus graves consecuencias físicas, psicológicas, económicas, entre otras, que vulneran a las mujeres y terminan por socavar el bienestar y la paz de una sociedad; se busca crear un ***“Programa de acompañamiento virtual de asistencia para la prevención y atención de víctimas de violencia en todas sus formas”*** a través del levantamiento de una red de canales informativos y el uso de chatbots implementados en redes sociales y páginas web que:

1) Brinden información objetiva y actualizada sobre violencia de género en Ecuador a través de datos estadísticos levantados desde canales ya existentes, y en base a encuestas voluntarias y anónimas realizadas por los chatbots;

La información difundida a través de las redes sociales y la página web será recopilada de las Juntas Cantonales de Protección de Derechos de los Gobiernos Autónomos Descentralizados o la Defensoría del Pueblo de acuerdo a la geolocalización de la víctima. Esta información podría ser entregada a dichos organismos en futuros alcances que van más allá de la presente palanca, ya que son quienes procesan las medidas administrativas necesarias para prevenir y proteger a las víctimas en caso de violencia.

Adicionalmente, las entidades que proporcionarán apoyo para la generación de la información contenida en el chatbot son:

1. Registro Único de Violencia contra las Mujeres
2. Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres

2) Apoyen a las víctimas de violencia de género en el ámbito legal y psicológico, disponiendo especialistas, organizaciones no gubernamentales y de la sociedad civil, así como cápsulas educativas e informativas, dentro del marco de Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (2018), en la interacción automatizada de los distintos canales de la red de atención y acompañamiento de la presente Palanca.

El **“Programa de acompañamiento virtual de asistencia para la prevención y atención de víctimas de violencia en todas sus formas”** busca disponer de datos, organizaciones e iniciativas al servicio de las mujeres y la ciudadanía al facilitar un canal de denuncia efectivo y anónimo de casos de violencia de género. El uso de chatbots integrados a través de redes sociales de uso masivo y generación de una página web, potencia la atención especializada, disponible 24/7 y acceso sistematizado para víctimas y usuarios que requieren discreción, anonimato y lectura de la dispersa información disponible en la red.

2. QUÉ ERRORES TRATA DE SOLUCIONAR ESTA IDEA?

En Ecuador existe una ley vigente para prevenir la violencia de género denominada Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, que ha sido adoptada en su Registro Oficial para implementación en el año 2018. Esta, sin embargo, no ha visto los resultados esperados en disminuir significativamente los reportes de diversas formas de violencia ejercida hacia las mujeres.

a. Errores en la atención de víctimas de violencia del sistema judicial ecuatoriano.

Si bien la Ley aprobada en 2018, incentiva a la denuncia a través de diversos mecanismos que se han creado debido a protección de la víctima, estos no siempre se llevan a cabo. Algunos desafíos que producen errores a solucionar son:

- Falta de difusión de información relevante que pueda orientar a la víctima sobre el debido proceso para ejercer su derecho a estos mecanismos de protección.

- La ineficiencia del sistema judicial a la hora de presentar denuncias de violencia, sobre todo las de índole físico y sexual.
- Un gran estigma y desconocimiento del manejo de procesos con víctimas aún existente de los procesos de denuncia, no solo desde la sociedad, sino desde el sistema judicial, institución que debería reducir el proceso traumático para la víctima, pero que, en la práctica, muchas veces agrava la situación. Diversas denuncias se han presentado sobre el mal manejo de denuncia.

Es así, que la iniciativa busca solventar estas problemáticas que enfrentan las mujeres víctimas de violencia de género en el acceso a mecanismos de protección y denuncia efectivos. Buscamos garantizar una forma más accesible de ejercer su derecho a un canal de denuncia e información efectivo y evitar sesgos o revictimización al acceder a una red de canales de denuncia anónima. La atención a través de los chatbots permitirá superar las inseguridades que podría tener la víctima en el ejercicio de canales de denuncia tradicionales.

b. Subregistro en la generación de datos estadísticos de casos de violencia.

De acuerdo con la Encuesta Nacional sobre Relaciones Familiares y Violencia de Género contra las Mujeres - ENVIGMU de 2019, existen 5 tipos de violencia: física, psicológica, sexual, patrimonial y gineco - obstétrica. Entre los datos más relevantes se destacan los indicadores de violencia psicológica ejercida en el ámbito intrafamiliar en los cuales 43 de cada 100 mujeres afirman haber sentido este tipo de violencia por parte de su pareja. A nivel nacional a lo largo de la vida, 33 de cada 100 mujeres en el país, sufrieron algún tipo de violencia en el ámbito social entre los que destacan, insultos y desprestigio en redes sociales, maltrato físico o manoseo en contra de su voluntad. Por otro lado 48 de cada 100 mujeres en el Ecuador, han experimentado por lo menos un hecho de violencia gineco-obstétrica a lo largo de su vida, sufriendo de esta violencia en mayor proporción las mujeres de áreas rurales (INEC, 2019). Pese a que 6 de cada 10 mujeres ha sufrido algún tipo de violencia, sólo el 20% llega a instancias judiciales de denuncia. El 80% de víctimas que no acceden a los mecanismos tradicionales de protección y denuncia quedan excluidas de una red de atención que garantice la seguridad, separación del agresor y medidas de contención y tratamiento posterior al trauma. Por tanto, se solucionaría:

- Reportes con subregistros y construcción de indicadores insuficientes que visibilicen de manera adecuada la problemática para tomar decisiones en políticas públicas.
- Insuficiente información obtenida únicamente a través de dos encuestas nacionales con datos oficiales que dependen de la información del sistema judicial.
- Deficientes canales de respuesta al acceso de justicia a través de los canales de denuncia formales existentes.
- Escaso acceso a organizaciones o mecanismos que brinden acompañamiento a la víctima a través de edu-comunicación sobre información, prevención y denuncia.

c. Débil acceso y escasa información en situación de aislamiento social y cuarentena.

Por otro lado, en respuesta a la emergencia sanitaria, de acuerdo a ONU Mujeres, "las medidas preventivas de aislamiento o confinamiento podrían reforzar el aislamiento de las víctimas de violencia al interior de los hogares por parte de los perpetradores" (2020), en el Ecuador, las cifras de delitos crecen, tanto hacia mujeres como a quienes conforman la comunidad LGBTQ+. Que al menos 7000 denuncias de violencia de género se presentaran al principio del aislamiento, es una alarma que demuestra que la población vulnerable a estos actos, tiene más difíciles sus vías de escape y auxilio (Telesurtv, 2020). Algunos problemas que se presentan son:

- Retaso en la atención para asistencia de casos específico de violencia, atendidos por el mismo 911 o 1800, delito siguiendo un mismo protocolo, y una llamada pospuesta varios días después del evento de emergencia de la Secretaría de Derechos Humanos para acompañamiento telefónico únicamente.
- Limitada capacidad de denuncia durante el estado de emergencia sanitaria debido a que en muchas ocasiones los violentadores suelen pertenecer a círculos cercanos familiares o de pareja.

Para Juan Zapata, director del ECU 911, la probabilidad de sufrir violencia cuando el compañero está en casa o en desempleo aumenta en un 28% (Telesurtv, 2020). Esta situación hace evidente un llamado de ONU Mujeres a los gobiernos de la región a la cooperación internacional, al sector humanitario, al sector privado y a la sociedad en su conjunto a priorizar las medidas de prevención y atención de la violencia contra las mujeres, niñas y niños, como parte central de las acciones para hacer frente a la emergencia actual debida a la propagación del COVID-19 y el tiempo posterior de recuperación en todas sus dimensiones (ONU Mujeres, 2020).

3. ¿QUIÉNES SERÁN LOS RESPONSABLES DE GESTIONAR LA IDEA?

Los responsables de gestionar la idea son los miembros de la presente palanca de gobierno abierto y género, apoyados de la información proporcionada por instituciones públicas y privadas. Además, se busca el respaldo de iniciativas, organizaciones de la sociedad civil y especialistas asociados a esta problemática como Nina Warmi, Surkuna Ecuador, Coalición Feminista (UCE), ONU Mujeres.

4. ¿QUÉ MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS O MEDICIONES SE PUEDEN PONER EN MARCHA?

A. Integrar un **Comité de actualización y evaluación** del funcionamiento de la línea de asistencia, para la valoración, revisión y recomendaciones del progreso de la gestión e intercomunicación efectiva entre las organizaciones vinculadas a la red, expertos, y miembros de la comunidad civil, para la presentación periódica de resultados y acciones que fortalezcan la calidad de la palanca de gobierno abierto y género.

B. Difundir un **registro estadístico** que proporcione información vinculada a indicadores y datos estadísticos bajo los instrumentos de:

1. Informes de la línea de asistencia de Chatbots (Estamos contigo): Se realizará el procesamiento y armonización de las bases de datos mensuales de la Línea de asistencia “estamos contigo” a nivel nacional del año correspondiente. Presentación de datos dinámicos para Procesamiento de llamadas:

Total de usuarios atendidos.

Usuarios desagregados por:

- I. Primera Intervención: representan a personas que contactan a la línea por un caso de violencia de género por primera vez
- II. Intervención posterior: refiere a casos que ya habían sido registrados en la Línea y se vuelven a contactar por diversos motivos
- III. Consultas informativas: interacciones que tienen como fin consultas vinculadas a temáticas de género y violencia.
- IV. Consultas de asistencia: interacciones en las que la persona que se contacta solicita el servicio de contención para ser escuchados y acompañados.

- V. Consultas de asesoría: interacciones en las que la persona que se contacta solicita el servicio de asesoramiento sobre cómo actuar para realizar una denuncia y acceder a la justicia.
- VI. Sin Tipificar: corresponden a comunicaciones infructuosas o que no corresponde a la temática de la línea, incluye errores de comunicación, del sistema, etc.

2. Datos Dinámicos: Mensualmente se realiza la Tabla de Datos Dinámicos de la Línea “estamos contigo” lo que permite a las/os usuarias/os acceder desde la página web a la información disponible de la Línea y seleccionar información según sus propios intereses. Las métricas a presentar serán:

a. Redes sociales:

- Vistas de Historias
- Distribución de mensajes (Recibidos y entregados)
- Uso de asistencia (Información, Contención y Asesoramiento)
- Chats exportados a un correo electrónico.

3. Indicadores de Género: Actualización periódica de indicadores de género que se publican a través de la página web de palanca. Brindan información detallada sobre la condición de las mujeres en relación a aspectos sociodemográficos, económicos, laborales, participación política, entre otros. Los indicadores dan cuenta de su situación respecto a las diferentes autonomías definidas por CEPAL: Autonomía Económica, Autonomía Física, y Autonomía en la Toma de Decisiones y se actualizan a partir de fuentes nacionales (Encuesta a hogares, Encuesta de uso del tiempo, CNJ, etc..)

4. Boletines Estadísticos de Género: Elaboración de boletines estadísticos con información confeccionada a partir del procesamiento de fuentes de información disponibles tales como: Encuesta permanente de Hogares (INEC), Encuesta de trabajo no remunerado y uso del tiempo (INEC), etc. Para su elaboración se procesa información de las diferentes fuentes y se realiza un análisis que intenta dar cuenta de algunos aspectos que actúan como condicionantes en la vida de las mujeres y las consecuentes diferencias entre varones y mujeres.

5. ¿CUÁLES SON LOS BENEFICIOS POTENCIALES DE LA IDEA Y CUÁLES SUS COSTES?

Beneficios:

- Contar con información objetiva y actualizada sobre la violencia de género en Ecuador ya que en este territorio solo se han realizado dos encuestas nacionales sobre este tema. De esta manera, el proyecto de palancas pondrá a disposición de la comunidad información necesaria para visibilizar y trabajar en la erradicación de la violencia de género.
- Brindar apoyo a las víctimas de violencia de género a través de información real sobre los mecanismos legales de denuncia, así como información pertinente de organizaciones de la sociedad civil que estén a favor de la igualdad de género y que proporcionen servicios de ayuda psicológica, asesoría legal y/o empoderamiento a la mujer.
- Poner al servicio de las mujeres ecuatorianas una encuesta nacional sistematizada on-line, basada en el anonimato de las informantes como un medio de expresión de las vivencias de cada una, disminuyendo el margen de error (por mentira o vergüenza) existente en encuestas cara a cara.

Costes:

| CONCEPTO | COSTOS \$ |
|--|-------------|
| Chatbots avanzados (FB, IG, Whastapp) | |
| Mensajes Whatsapp salientes | |
| Creación página web | |
| Nivel de SLA y Soporte exclusivo | |
| Reportes | |
| Total redes y web | 600 |
| Financiación de creación de contenido y pautas digitales | 450 |
| ChatBot especializado Twilio | 250 |
| Diseñador y creador de contenido | 350 |
| Financiación TOTAL (mensual) | 1650 |

6. ¿LA IDEA AUMENTARÁ LA INCLUSIÓN ECONÓMICA Y / O MEJORARÁ LA AUTONOMÍA? ¿SI ES ASÍ, CÓMO?

Autonomía:

Las víctimas de violencia de género tendrán la posibilidad de informarse sobre los procesos legales para denunciar a un agresor y buscar ayuda en organizaciones de apoyo a la mujer. De esta manera, las mujeres podrán cambiar su situación en busca de un futuro sin riesgo a ser violentadas en cualquier ámbito, sea público o privado. La independencia de la mujer de su agresor, si ese es el caso, mejorará su estado físico y psicológico, lo que influenciará en su actitud y comportamiento de manera positiva.

7. REFERENCIAS

CEPAL (2019) La Estrategia de Montevideo para la Implementación de la Agenda Regional de Género en el Marco del Desarrollo Sostenible hacia 2030. CEPAL, diciembre 2019. Santiago. cepal.org/es/publicaciones/44956-informe-regional-avance-la-aplicacion-la-estrategia-montevideo-la-implementacion

Gobierno de Argentina (2020), Línea 144, Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad. Recuperado de <https://www.argentina.gob.ar/generos/linea-144>

Gobierno de Buenos Aires (2020), Línea 144 - Atención a víctimas de violencia de género, Desarrollo Humano y Hábitat. Recuperado de <https://www.buenosaires.gob.ar/desarrollohumanoyhabitat/mujer/atencion-victimas-de-violencia-de-genero>

ONU Mujeres (2020, abril) Prevención de la violencia contra las mujeres frente a COVID-19 en América Latina y el Caribe. Eliminación de la violencia contra las mujeres y las niñas. BRIEF v 1.1. Recuperado de <https://lac.unwomen.org/es/digiteca/publicaciones/2020/04/prevencion-de-la-violencia-contra-las-mujeres-frente-a-covid-19#view>

ONU Mujeres (2020b) Guía de actuación para mujeres en situación de violencia de género en Declaratoria de Cuarentena Total por el COVID-19. América Latina y el Caribe; Estado Plurinacional de Bolivia. 36pp. Recuperado de <https://www2.unwomen.org/-/media/field%20office%20americas/documentos/publicaciones/2020/04/guia-violencia-comprimido.pdf?la=es&vs=3701>

Primicias (2020) 6.819 llamadas ha recibido el ECU-911 por violencia de género. Recuperado de <https://www.primicias.ec/noticias/sociedad/6819-llamadas-ecu911-violencia-genero/>

Telesurtv (2020, abril 13). Autoridades de Ecuador advierten aumento de violencia de género. Telesur. Recuperado de <https://www.telesurtv.net/news/autoridades-ecuador-aumento-violencia-genero-20200413-0055.html>

ONU MUJERES. (1994). *Declaración y Plataforma de Acción de Beijing*. ACNUR. <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/Publicaciones/2015/9853.pdf>

ACNUDH. (1979). ACNUDH | *Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer*. OHCHR. <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/cedaw.aspx>

Asamblea Nacional del Ecuador. (2018). *Ley para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres*. Consejo de Igualdad Intergeneracional. https://www.igualdad.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/05/ley_prevenir_y_erradicar_violencia_mujeres.pdf

INEC. (2019, noviembre). *Encuesta Nacional sobre Relaciones Familiares y Violencia de Género contra las Mujeres - ENVIGMU*. https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/Violencia_de_genero_2019/Bol