



Vivir Libres y Seguras

PROYECTO: "FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES DE RESPUESTA
DE LAS CASAS DE ACOGIDA PARA SOBREVIVIENTES
DE VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO"

Guía Metodológica

para el abordaje adecuado, oportuno y
efectivo a usuarias de las Casas de Acogida
y/o sus dependientes, en contextos de crisis
o emergencias, con énfasis en la emergencia
sanitaria por COVID-19



EN APOYO A:



**Iniciativa
Spotlight**
Para eliminar la violencia
contra las mujeres y las niñas





**Iniciativa
Spotlight**

*Para eliminar la violencia
contra las mujeres y las niñas*

Fortalecimiento de las capacidades de respuesta de las casas de acogida para sobrevivientes de violencia basada en género (VBG)

RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS: PROTECCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO

Guía metodológica para el abordaje adecuado, oportuno y efectivo a usuarias de las Casas de Acogida y/o sus dependientes, en contextos de crisis o emergencias, con énfasis en la emergencia sanitaria por COVID-19.

Elaborado por:

Geraldina Guerra G.
Nicoletta Marinelli
Camila Martínez
Fabiola Arregui

Revisado por:

Katty Hernández

Este documento ha sido producido en el marco de la Iniciativa Spotlight, para eliminar la violencia contra las mujeres y niñas. Más información: www.spotlightinitiative.org/ecuador

Lista de acrónimos

ACNUDH	Oficina del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos
ACNUR	Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados
ALDEA	Fundación Asociación Latinoamericana para el Desarrollo Alternativo
CCPD	Consejo Cantonal de Protección de Derechos
CEDAW	Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer
CEPAM	Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer
CIDH	Comisión Interamericana de Derechos Humanos
CNIG	Consejo Nacional para la Igualdad de Género
CRED	Centro de Investigación sobre la Epidemiología de los Desastres
DINAPEN	Dirección Nacional de Policía Especializada para Niños, Niñas y Adolescentes
DINASED	Dirección Nacional de delitos contra la vida, muertes violentas, desapariciones, extorsión y secuestros
DPE	Defensoría del Pueblo del Ecuador
ENVIGMU	Encuesta Nacional de Violencia de Género contra Mujeres
GAD	Gobierno Autónomo Descentralizado
JCPD	Junta Cantonal de Protección de Derechos
LOIPEVCM	Ley Orgánica Integral para la Erradicación de la Violencia contra las Mujeres
MESECVI	Mecanismo de Seguimiento de la Convención de Belém do Pará
MIES	Ministerio de Inclusión Económica y Social
MSP	Ministerio de Salud Pública
OMS	Organización Mundial de la Salud
ONU MUJERES	Mujeres Entidad de la Organización de Naciones Unidas para la igualdad de género y el empoderamiento de la Mujer
PMA	Programa Mundial de Alimentos
RIRE	Red Interamericana de Refugios
SDH	Secretaría de Derechos Humanos
IS	Iniciativa Spotlight es una campaña conjunta de la Unión Europea y las Naciones Unidas orientada a eliminar todas las formas de violencia contra las mujeres y las niñas
UNFPA	Fondo de Población de las Naciones Unidas (por sus siglas en inglés)
UNICEF	Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (por sus siglas en inglés)
VBG	Violencia Basada en Género
VCMN	Violencia contra las mujeres y niñas
VIF	Violencia Intrafamiliar

Contenido

I PARTE	6
1. PRESENTACIÓN	6
2. INTRODUCCIÓN	7
2.1 Violencia contra las mujeres y emergencias	7
2.2 Construcción del procedimiento	12
Alcance y aplicación del procedimiento.....	12
3. APUNTES RELEVANTES SOBRE LAS CASAS DE ACOGIDA.....	13
¿Quiénes son usuarias de las casas de acogida?.....	15
4. NOCIONES BÁSICAS	17
Enfoques de género y derechos humanos para el abordaje con mujeres víctimas de violencia.....	18
Dignidad, igualdad y ejercicio de derechos.....	18
II PARTE	21
5. PROCEDIMIENTO	21
5.1 ANTES DE LA EMERGENCIA O DESASTRE: PREPARACIÓN.....	21
CLAVE COP - CONOCER PARA PROTEGER	22
COP1: Sobre las definiciones de emergencias, desastres, crisis	22
COP2: Sobre vulnerabilidad frente a emergencias y desastres	26
COP3: Sobre algunos mandatos legales nacionales en tiempos de emergencia, crisis o desastres y violencia contra las mujeres.....	27
COP4: Sobre directrices para los actores humanitarios.....	29
Información imprescindible para el personal de casas de acogida	30
COP5: Sobre situaciones y eventos adversos específicos en una casa de acogida	30
COP6: Sobre las restricciones que pueden enfrentar mujeres víctimas de violencia en el contexto de una emergencia, crisis o desastre	31
COP7: Sobre el personal en las casas de acogida.....	32
BATERÍA DE RECURSOS PARA CONOCER MÁS	33
CLAVE APP: ACCIÓN PARA LA PREPARACIÓN	34
APP 1: GESTIÓN DE RECURSOS.....	34
APP 2: FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	35
APP 3: SISTEMA DE SEMAFORIZACIÓN INTERNO Y SEÑALÉTICA	35
APP 4: ELABORACIÓN DE PLAN PARA CRISIS, EMERGENCIAS Y DESASTRES	39
APP 5: SIMULACROS, MAPAS DE RIESGOS Y RECURSOS	40

APP 6: KITS DE EMERGENCIA PARA LAS MUJERES ACOGIDAS Y SUS HIJOS E HIJAS	41
APP 7: FORTALECER ALIANZAS CON ACTORES LOCALES	42
APP 8: RECURSOS PARA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN DURANTE UNA EMERGENCIA, CRISIS O DESASTRE	43
APP 9: MEJORAMIENTO INSTALACIONES Y DOTACIÓN DE EQUIPOS VARIOS	43
5.2 DURANTE LA EMERGENCIA O DESASTRE: RESPUESTA	44
CLAVE ATE: ACTUAR EN LA EMERGENCIA.....	44
ATE 1. ACTIVACIÓN ALERTA Y PLAN DE EMERGENCIA	44
ATE 2: RECORRIDO POR PUNTOS SEGUROS Y RUTAS DE EVACUACIÓN	45
ATE 3: DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN CON MUJERES USUARIAS.....	45
ATE 4: CUBRIR NECESIDADES BÁSICAS.....	46
ATE 5: PREFERIR NUTRICIÓN LIVIANA.....	46
ATE 6: ACCESO SERVICIOS DE SALUD.....	47
ATE 7: ADECUACIÓN DE ESPACIOS	47
ATE 8: ACCIONES PARA LA SALUD MENTAL.....	48
ATE 9: CAMBIOS EN LA DINÁMICA LABORAL.....	48
ATE 10: MONITOREO ESTADO DE SITUACIÓN PERMANENTE	49
ATE 11: ACCIONES AUTOCUIDADO DEL PERSONAL DE ATENCIÓN.....	50
ATE 12: ABRIR NUEVAS POSIBILIDADES DE ATENCIÓN PARA MUJERES.....	51
ATE 13: COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL.....	51
ATE 14: TRABAJO EN RED.....	52
6. ACTUACIÓN EN CASOS DE EMERGENCIAS SANITARIAS: CASO COVID-19..	53
Adecuaciones en la infraestructura	53
Contar con implementos de bioseguridad	54
Limpieza y desinfección para superficies/espacios	54
Lavado de manos.....	55
Asegurar espacios de aislamiento.....	55
Pruebas.....	56
Nuevos ingresos de mujeres a la casa de acogida en casos de emergencias sanitarias	56
¿Qué hacer si se confirman contagios entre las mujeres acogidas?	57
¿Qué hacer si se confirman contagios entre el personal de atención?.....	58
Difusión de información entre el personal.....	58
5.3 DESPUÉS DE LA EMERGENCIA: EVALUACIÓN	60
CLAVE EVA: EVALUACIÓN.....	60

III. PARTE.....	62
CONCLUSIÓN.....	62
Algunos testimonios del personal de atención de las casas de acogida	64
Algunos testimonios de usuarias y ex usuarias de las casas de acogida.....	66
Bibliografía.....	67

Índice de Tablas

Tabla 1: Proceso construcción	12
Tabla 2: Casas de Acogida en Ecuador.....	15
Tabla 3: Antes, durante y después de una crisis	21
Tabla 4: Clasificación de desastres	24
Tabla 5: Batería de recursos Clave COP	33
Tabla 6: Destrezas y conocimientos	35
Tabla 8: Identificación.....	36
Tabla 7: Alertas para semaforización	37
Tabla 9: Formato Plan de Respuesta frente a emergencias	39
Tabla 10: Listado para kits básicos	41
Tabla 11: Modelo formato diagnóstico durante la emergencia	49
Tabla 12: Preguntas motivadoras para evaluar actuación durante emergencia.....	61



**Iniciativa
Spotlight**
*Para eliminar la violencia
contra las mujeres y las niñas*

I PARTE

1. PRESENTACIÓN

La Iniciativa Spotlight es una asociación global conjunta de la Unión Europea, principal donante, y las Naciones Unidas, orientada a eliminar todas las formas de violencia contra las mujeres y las niñas. El nombre de la iniciativa -Spotlight, que significa "foco" en inglés- recuerda que, a menudo, esta violencia tiene lugar en la oscuridad, se niega o se oculta; el esfuerzo colectivo del Estado, la Sociedad Civil y la Cooperación Internacional, es fundamental para sacarla a la luz pública, convertirla en el centro de atención y tomar medidas para erradicarla.

En Ecuador, bajo el liderazgo de la Oficina de la Coordinadora Residente de las Naciones Unidas, la Iniciativa Spotlight es implementada por ONU Mujeres, Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). El énfasis del proyecto es la implementación efectiva de la Ley Orgánica Integral de Prevención y Erradicación de la Violencia contra la Mujeres (LOIPEVCM) y el marco normativo sobre femicidio, a través de seis pilares de acción.

Al ser normas recientes, la LOIPEVCM y la tipificación penal del femicidio, el andamiaje para que se hagan efectivas a nivel nacional y local está en construcción y requiere que se fortalezcan aspectos que son clave y que coinciden con los pilares planteados por Spotlight: i) creación o reforma de políticas públicas y normativa secundaria; ii) fortalecimiento de las instituciones que son parte del Sistema Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres; iii) prevención para el cambio de normas y comportamientos discriminatorios; iv) fomento de servicios esenciales de calidad, centrados en la prevención y la resiliencia; v) análisis y generación de datos para la toma de decisiones; vi) fortalecimiento del movimiento de mujeres y otras organizaciones de la sociedad civil.

A través de los productos generados en el marco del proyecto se busca mejorar la respuesta de las organizaciones de la sociedad civil, instituciones públicas y agencias de cooperación internacional, para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres y las niñas, y el femicidio, como condición indispensable para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible, y la Agenda 2030.

2. INTRODUCCIÓN

El documento “*Procedimiento estándar en contextos de crisis y emergencias para el abordaje adecuado con sobrevivientes de violencia basada en género, usuarias de las casas de acogida para mujeres víctimas de violencia, sus hijos e hijas*” es resultado del proyecto Fortalecimiento de las capacidades de respuesta de las casas de acogida para sobrevivientes de violencia basada en género (VBG) frente a las crisis humanitarias y emergencias y ante las necesidades de empoderamiento económico de las usuarias, que fue ejecutado por Fundación ALDEA, en el marco de la Iniciativa Spotlight.

Se trata de un procedimiento con pautas mínimas para que el personal de atención de una casa de acogida cuente con una herramienta sencilla, que facilite la puesta en marcha de acciones oportunas en casos de emergencia o desastres, para lograr un abordaje de calidad con mujeres sobrevivientes¹ de violencia dentro de una casa de acogida, en situaciones de emergencia.

La incidencia de la violencia contra las mujeres, en contextos de emergencia, aumenta y tiene impactos diferenciados en la vida de las mujeres, tal como se demostró durante la pandemia por COVID-19. Una respuesta efectiva para la atención a sobrevivientes es fundamental para proteger los derechos humanos. Servicios como las casas de acogida son imprescindibles, pues son sitios en donde las mujeres encuentran refugio, seguridad y acompañamiento especializado.

De ahí que resulta oportuno contar con un instrumento de procedimiento que indique las principales acciones que deberían realizarse en una casa de acogida cuando se presentan situaciones de emergencia. Este documento, además, contribuye a la necesidad de multiplicar esfuerzos para fortalecer los servicios de atención, protección y acogimiento.

2.1 Violencia contra las mujeres y emergencias

La violencia contra las mujeres es un problema global. En el mundo, una de cada tres mujeres es víctima de violencia sexual o física; en la mayoría de casos, el agresor es su pareja o ex pareja (ONU Mujeres²). América Latina ha sido nombrada como la segunda región más letal para las mujeres, después de África (UNODC, 2019). Esto en razón de la incidencia de femicidios y de violencia basada en género contra mujeres, niñas y adolescentes en esta Región, sobre todo dentro del ámbito familiar.

Para comprender mejor, la violencia contra las mujeres se refiere a las acciones u omisiones que afectan la vida y la integridad (física, psicológica, sexual) causando daño o sufrimiento. Según la Convención sobre la Eliminación de todas las formas de discriminación contra la Mujer, CEDAW (por siglas inglés), la violencia contra las mujeres se define como todas las acciones u omisiones que causan daño a la integridad y produce sufrimiento que puede ser físico, psicológico o sexual (CEDAW, art. 2).

¹ Una sobreviviente es una mujer que ha sufrido la violencia de género. Los términos «víctima» y «sobreviviente» pueden utilizarse indistintamente. Se utilizará con mayor énfasis el término «sobreviviente» porque incluye el concepto de resiliencia.

² Tomado de: <https://www.unwomen.org/es/what-we-do/ending-violence-against-women/facts-and-figures>

De acuerdo a la Convención de Belem do Pará, es *“cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado”* (Artículo 1).

En la Asamblea de las Naciones Unidas de 2006, se estableció que la violencia contra mujeres y niñas es una de las violaciones a los derechos humanos más sistemáticas y extendidas en el mundo. Está arraigada en estructuras sociales construidas en base al género más que en acciones individuales o acciones al azar; trasciende límites de edad, socioeconómicos, educacionales y geográficos; afecta a todas las sociedades; y es un obstáculo importante para eliminar la inequidad de género y la discriminación a nivel global.

Así entendido, entonces, la violencia contra las mujeres y las niñas constituye una violación de los derechos humanos. Afecta a mujeres de todas las edades, tanto del área urbana como rural, de diversos grupos étnico-culturales, de todos los estratos socioeconómicos y niveles educativos, de las diferentes religiones, identidades sexuales u otras diversidades, confirmando que el principal riesgo es ser mujer.

Al revisar las cifras en Ecuador, se ratifica que la violencia contra las mujeres es un problema social de gran magnitud, pues 65 de cada 100 mujeres, de 15 o más años, ha sufrido una o más agresiones físicas, psicológicas, sexuales o patrimoniales a lo largo de su ciclo vital. Los perpetradores de la violencia de género son diversos y están presentes en todos los ámbitos (de pareja, familiar, educativo, social, laboral, comunitario).

A nivel nacional el 42,8% de las mujeres ha sufrido violencia en el ámbito de la pareja, siendo este el de mayor incidencia; seguido por el ámbito social (32,6%), el familiar (20,3%), el laboral (20,1%) y el educativo (19,2%). Sin embargo, si se suma el ámbito de pareja con el familiar, se encuentra que más del 60% de las mujeres ecuatorianas son víctimas de violencia en el ámbito familiar o afectivo. (INEC, 2019)

El panorama se complejiza aún más, en contextos de emergencias o crisis, pues la incidencia de la violencia contra las mujeres aumenta, tal como se evidenció durante la emergencia sanitaria por COVID-19. Tan es así, que, en el 2020, ONU Mujeres denominó a la violencia contra las mujeres como la *pandemia en la sombra*. Ese mismo año, las Naciones Unidas (UN, 2020) afirmaron que *en contextos de emergencia la violencia contra las mujeres basada en género, particularmente la violencia intrafamiliar aumenta debido a las tensiones y conflictos en el hogar*.

Durante emergencias, el riesgo de violencia, explotación y abuso contra las mujeres aumenta. Al mismo tiempo, los sistemas nacionales -incluidos los sistemas legales y de salud, comunitarios y las redes de apoyo social- se debilitan.

Cuando los sistemas y servicios se interrumpen o destruyen, las mujeres y las niñas enfrentan un riesgo aún mayor de violaciones de derechos humanos como violencia sexual, violencia de pareja, explotación y abuso, matrimonio infantil, negación de recursos y prácticas tradicionales nocivas. (IASC C. p., 2015)

En palabras de ONU Mujeres y OMS:

Las presiones sociales y económicas, combinadas con las restricciones de movimiento y los hogares precarios, están provocando un aumento de la violencia de género... Muchas mujeres están ahora atrapadas en casa con sus maltratadores y corren un mayor riesgo de sufrir otras formas de violencia, debido a que los sistemas de asistencia sanitaria están sobrecargados y los servicios de justicia interrumpidos tienen problemas para responder ... Es probable que los efectos económicos de la pandemia aumenten la explotación sexual y el matrimonio infantil, lo que deja a mujeres y niñas de economías frágiles y contextos de personas refugiadas en situaciones especialmente vulnerables³.

La violencia de género es un lastre generalizado que las mujeres empiezan a sufrir a edades muy tempranas y que se ha agudizado con los confinamientos debidos a la pandemia, ... casi 736 millones de mujeres la padecen a manos de una pareja o de otras personas. Los datos revelan que el problema no ha disminuido durante la última década y se sabe que se ha agravado durante la pandemia de COVID-19⁴.

Desde que se desató la emergencia sanitaria en 2020, fueron varias las instituciones, organizaciones e incluso gobiernos que declararon alertas por la intensificación de todos los tipos de violencia contra mujeres y niñas, sobre todo, dentro del ámbito familiar. Fue notorio que no solamente los servicios de salud se sobrecargaron, sino también servicios esenciales como casas de acogida, albergues, servicios externos, sistema de justicia, instancias de seguridad (policías comunitarias), incluso las líneas de atención directa se saturaron debido a la demanda de apoyo y auxilio inmediato.

Todo este contexto no fue ajeno a la realidad ecuatoriana. Al contrario, los datos, antes de la pandemia, ya mostraban la incidencia de la violencia contra las mujeres y, al igual que en todo el mundo, durante la emergencia hubo un incremento de la violencia y de la demanda por servicios de atención inmediatos.

A raíz de la emergencia por COVID-19, ha sido preciso tomar en cuenta los impactos que producen este tipo de situaciones de forma diferenciada en hombres y en mujeres. Así lo había confirmado ya desde el año 1999, el Comité Permanente entre Organismos de Naciones Unidas (IASC, por sus siglas en inglés), cuando emitió un comunicado expresando que *“las situaciones de emergencias complejas y los desastres naturales afectan de manera distinta a las mujeres y a los hombres”* y, al ratificar en 1999, una declaración en la que se da un lugar prominente a los temas de género en los programas de ayuda humanitaria.

Los diferentes impactos que guardan las mujeres sobrevivientes de violencia durante una emergencia, en comparación con otros momentos, no se basa sustancialmente en las particularidades de las condiciones de crisis o el estado de emergencia en que se encuentren ellas por la violencia vivida, sino que, además, tiene que ver con el nivel de emergencia y crisis que circula a su alrededor por las condiciones externas.

³ Tomado de:

https://interactive.unwomen.org/multimedia/explainer/covid19/es/index.html?gclid=Cj0KCQjwvLOTBhCJARIsACVIdV0-0411AAjy3YzLF1Zjf00hLu0yzo5UKUH1Un0t97sNLDw7_UI2UwaAgKCEALw_wcB

⁴ Tomado de: <https://news.un.org/es/story/2021/03/1489292>

Específicamente con las capacidades del Estado, instituciones u servicios de atención -incluidas las casas de acogida- para atender en ese momento a una sobreviviente.

Por eso, en contextos de crisis, emergencias o desastres se deben revisar las acciones con sobrevivientes de violencia para ofrecer entornos protectores y mitigar los riesgos frente a la violencia. Esto va en concordancia con los mandatos constitucionales, pues las mujeres víctimas de violencia son parte de los grupos prioritarios de atención (Art. 35, Constitución del Ecuador), lo que implica que todos los esfuerzos deben realizarse para la protección de las víctimas.

En el 2020, dos días después de que se declarara la emergencia por COVID-19, en Ecuador, el Comité de Expertas del Mecanismo de Seguimiento de la Convención de Belém do Pará (MESECVI), instó a todos los Estados de la Región a mantenerse alertas en relación con las medidas tomadas para mitigar el contagio y prevenir las consecuencias por COVID-19, debido a los impactos que podrían tener hacia las mujeres que viven situaciones de violencia basada en género.

De acuerdo al informe del MESECVI (Mora Mora, 2020), el confinamiento y la restricción del derecho al tránsito, la limitación de algunos servicios vitales, así como las disposiciones de otorgar libertad condicionadas a personas privadas de la libertad por ser perpetradores de violencia contra las mujeres en varios centros de reclusión, entre otras medidas, iban a tener efectos considerables en relación con las mujeres y las niñas y, en algunos casos, podrían estar exacerbando la violencia en su contra. En ese mismo informe, se alertaba sobre las consecuencias:

- Aumento de femicidios
- Cese de las denuncias de violencia porque las mujeres se encontraban encerradas con los agresores
- Principales perpetradores de la violencia contra las mujeres son parejas o ex parejas
- Aumento de violencia sexual
- Aumento de desapariciones
- Aumento de violencia contra mujeres en situación de movilidad
- Restricciones en servicios de salud sexual y reproductiva
- Restricciones en servicios de protección
- Aumento de casos de violencia digital (extorsión sexual y pornografía infantil)

Adicionalmente a este panorama, en el mismo informe desde MESECVI (Mora Mora, 2020) se previno sobre la situación de mujeres en particular debido a las medidas para prevenir el contagio:

- Mujeres encerradas en sus casas con los agresores
- Mujeres sin acceso a herramientas digitales y/o telecomunicación que permita pedir ayuda o protección;
- Mujeres que trabajaban como empleadas domésticas o ventas ambulantes que perderían sus trabajos y sus ingresos serían afectados

- Mujeres en condición de calle que estarían más solas y expuestas a situaciones de violencia porque el espacio público estaría menos concurrido.
- Mujeres en situación de movilidad humana con poco o nulo acceso a trámites migratorios eficientes y oportunos.
- Mujeres víctimas de violencia económica porque los padres de sus hijos e hijas se iban a negar a cancelar pensiones alimenticias a pretexto de la emergencia sanitaria.

Además, durante 2020, se presentaron una serie de factores adicionales que abonaron contextos hostiles y violentos para las mujeres. No solamente se trató de los efectos por las medidas tomadas para prevenir el contagio, sino de la situación misma de la emergencia sanitaria. El cierre de espacios como escuelas o sitios laborales generaron un repliegue y pérdida de habilidades o posibilidades para pedir apoyo en casos de violencia.

Asimismo, se perdieron espacios de diálogo con redes familiares o de amigos/as, en donde las mujeres también podían pedir auxilio en caso de vivir violencia. Otro elemento fue la falta de celeridad en los procesos judiciales y la demora de los procesos que ya estaban en marcha, tales como juicios por violencia intrafamiliar, violencia sexual u otros, que afectaron directamente a las mujeres, pues no lograron el acceso a justicia y, en muchos casos, fueron revictimizadas para convivir con sus agresores.

En ese contexto, el trabajo de un servicio esencial como el de las casas de acogida se evidenció como indispensable para garantizar la protección y prevenir femicidios. Es así que se puso de manifiesto la necesidad de valorizar y priorizar los servicios especializados contra la violencia y el trabajo de las casas de acogida como “servicios esenciales/vitales”, más aún en el contexto de una emergencia.

Finalmente, se resaltan las palabras de un informe de la plataforma GBV AoR de marzo 2020:

... Frente al aumento de las denuncias de violencia de género -durante emergencia por COVID-19-, garantizar que las mujeres y las niñas tengan acceso a servicios de apoyo frente a la violencia de género sigue siendo una actividad crítica y que salva vidas. Al mismo tiempo, mantener la salud y el bienestar del personal de gestión de casos de violencia de género y contribuir a los esfuerzos rigurosos para detener la pandemia es de extrema importancia y representa, además, un desafío para las formas tradicionales de prestación de servicios de violencia de género. Se necesita un enfoque flexible y adaptativo para garantizar que los servicios que salvan vidas continúen disponibles sin comprometer la seguridad de las personas gestoras de casos de violencia de género⁵.

⁵ Tomado de: <https://gbvaor.net/#new-report-event>

2.2 Construcción del procedimiento

La elaboración de este documento incluyó una revisión de fuentes secundarias (materiales bibliográficos) disponibles en las agencias del Sistema de Naciones Unidas (SNU) sobre la respuesta humanitaria frente a emergencias, con énfasis en la experiencia por COVID-19. Además, se revisaron materiales propios de las casas de acogida en el Ecuador sobre su actuación durante la emergencia sanitaria del 2020 para sostener los servicios de atención y acogimiento con mujeres sobrevivientes de violencia, sus hijos e hijas; y material documental de diversas instituciones u organizaciones nacionales e internacionales sobre la temática.

El proceso de diseño y elaboración del procedimiento se sintetiza en tres grandes momentos:

Tabla 1: Proceso construcción

1	2	3
Revisión documental y de fuentes secundarias.	Trabajo de campo, entrevistas, grupos focales, reuniones, diálogos y observación participante.	Redacción procedimiento, validación, socialización y capacitación.

Elaboración propia.

La construcción de este procedimiento facilitó un proceso participativo e inclusivo. El trabajo de campo y recopilación de información se realizó en Cuenca, Tena, Quito, Guayaquil, Morona, Azogues, Portoviejo, Pastaza y Chone. En los sitios en donde hay casas de acogida se trabajó con el personal de las casas y con mujeres usuarias y ex usuarias; en los sitios en donde no existen casas de acogida, se priorizaron diálogos con representantes de otras organizaciones, tanto gubernamentales como no gubernamentales.

El apoyo de la Red Nacional de Casas de Acogida también ha sido fundamental para amplificar las experiencias en otros cantones, como en El Coca y Lago Agrio. Los aprendizajes diversos nutrieron el documento y abrieron un panorama más amplio para comprender la dinámica de la violencia contra las mujeres en situaciones de emergencia o desastres.

El personal de casas de acogida que estuvo involucrado directamente en el proceso fue de las casas de acogida de Cuenca, Quito, Guayaquil y Tena. Además, en los procesos de socialización y validación participaron representantes de casas de acogida de El Coca, Lago Agrio, Cañar, Cotopaxi, Esmeraldas y Tulcán.

Alcance y aplicación del procedimiento

Es un documento guía dirigido al personal de atención de casas de acogida para mujeres sobrevivientes de violencia, sus hijos e hijas. Está diseñado para ser aplicado en todo el territorio nacional, en los sitios en donde se encuentran las casas de acogida para mujeres sobrevivientes de violencia.

El personal de atención de casas de acogida revisará periódicamente este procedimiento de forma tal que cuando suceda un evento emergente o un desastre cuente con información y elementos clave para enfrentar la situación. Se trata de sostener un proceso continuo de preparación para responder adecuadamente a una emergencia, salvaguardando los derechos de las sobrevivientes de violencia.

3. APUNTES RELEVANTES SOBRE LAS CASAS DE ACOGIDA

Una casa de acogida es un espacio de refugio temporal para mujeres que huyen de una situación violenta y que requieren un espacio de protección y seguridad. En las casas de acogida se ofrece una atención integral e interdisciplinaria, para aportar a un proceso de toma de decisiones y autonomía que permita romper los ciclos violentos.

Son lugares que protegen temporalmente a las mujeres, junto con sus hijos o hijas que, en la mayoría de casos, huyeron de sus hogares, debido a una situación de violencia extrema y que no pueden retornar a su domicilio habitual debido al riesgo que enfrentan.

La atención en una casa de acogida se realiza a partir de un conjunto de acciones que conforman un pilar o red de sostenimiento y apoyo para responder a todos los requerimientos que las mujeres sobrevivientes de violencia, sus hijos e hijas, demandan. Incluye la satisfacción de necesidades básicas y la intervención desde diversas disciplinas, cuya multiplicidad de experticias redundan en una atención de calidad. En otras palabras, en una casa de acogida se contribuye a la restitución de los derechos de las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar y/o sexual, mediante un abordaje especializado que facilita que las mujeres reinicien sus proyectos de vida de manera independiente y libre de violencias.

Así entendido, una casa de acogida es un lugar que brinda cobijo a mujeres víctimas de la violencia que no tienen una red familiar o de amistades que las acojan, o que por el peligro real para su vida necesitan sitios protegidos y acompañados.

Las casas de acogida son la opción más estructurada que existe a nivel continental para la atención a la violencia extrema contra las mujeres y la prevención de los femicidios; son sitios que salvan vidas y que ofrecen un espacio seguro.

En Ecuador, hay un modelo de atención que guía el trabajo de las casas de acogida para mujeres sobrevivientes de violencia, sus hijos e hijas. Este modelo establece una ruta básica con algunos pasos metodológicos que incluyen ENCUENTRO, PROYECCIÓN, CAMINO y NUEVO COMIENZO. Estos pasos no son seguidos de manera lineal ni mecánica, sino que la situación en la que cada mujer se encuentre y los niveles de angustia, de serenidad, de claridad o de descompensación con los que se acerquen a la casa, determinarán el ritmo de la aplicación metodológica.

El personal de atención genera una sinergia interdisciplinaria para apoyar y acompañar en el proceso de cada mujer, desde diversas áreas. Los servicios incluyen

asesoría y representación legal, atención psicosocial, facilitación de espacios saludables y atención educativa a niños, niñas y adolescentes.

El modelo de atención en casas de acogida parte del reconocimiento de los efectos observables de la violencia vivida en las mujeres que llegan en búsqueda de protección y apoyo. Desde esa mirada, se oferta la posibilidad de un proceso para salir de la violencia; es así, que la ruta de atención plantea al mismo tiempo, realizar acciones concretas como patrocinio legal o acompañamiento para restablecer la salud, como acciones para generar procesos de construcción o reconstrucción de aspectos claves para la vida de las mujeres y que son ejes transversales en la atención: "autonomía, participación, autoestima y empoderamiento". (Fundación María Amor, 2007)

Los horarios de atención en una casa de acogida son de 24 horas del día, los 365 días del año. El personal garantiza un acompañamiento y protección permanente.

El tiempo de permanencia en una casa de acogida es de un promedio de entre cuatro a seis meses. Sin embargo, dependiendo del grado de afectación del grupo familiar y luego de un análisis por parte del equipo de atención, las mujeres que así lo requieran podrán permanecer más tiempo hasta que logren elaborar nuevos proyectos de vida sin violencias.

La coordinación intersectorial e interinstitucional permanente es otra de las grandes tareas y roles que cumple el personal de una casa de acogida. La atención a víctimas requiere respuestas múltiples y multisectoriales, pues la violencia afecta la integralidad de la vida: salud, bienestar, justicia, derechos, inclusión económica, educación, etc.

El trabajo de acogimiento precisa movilizar todos los recursos disponibles, desde las diferentes instituciones y organizaciones, para reparar el daño causado por la violencia. Por eso, la atención y el acogimiento incluyen gestiones para activar todos los servicios de protección que sean convenientes de acuerdo al caso.

Algunas de las instancias que intervienen en la ruta de protección y atención son: Policía Nacional, Fiscalía General del Estado, Unidades Judiciales Multicompetentes del Consejo de la Judicatura (procesos judiciales), Secretaría de Derechos Humanos, Ministerio de Salud (hospitales o centros de salud), Ministerio de Educación (reinserción y seguimiento escolar), MIES (bonos u otros), entre otros.

En definitiva, las casas de acogida son organizaciones clave en los territorios y, a través de la agencia de su personal, generan incidencia local y nacional para promover una política pública eficiente en relación a:

- i) la prevención de la violencia contra las mujeres;
- ii) atención directa con sobrevivientes de violencia;
- iii) la reparación integral para las víctimas.

Así pues, las casas de acogida son servicios esenciales que ofrecen refugio temporal a mujeres sobrevivientes de violencia que, debido a la escalada violenta, huyen de sus hogares para salvaguardar su vida y la de sus hijos e hijas.

En Ecuador existen once casas de acogida, ubicadas en diferentes provincias. Están agrupadas en una Red Nacional y realizan diferentes acciones colectivas en favor del derecho a una vida libre de violencias para las mujeres y para procurar una atención de calidad para las sobrevivientes.

En Ecuador, las casas de acogida son:

Tabla 2: Casas de Acogida en Ecuador

NOMBRE CASA DE ACOGIDA	CIUDAD	PROVINCIA
CASA AMIGA	LAGO AGRIO	SUCUMBÍOS
CASA PAULA	EL COCA	ORELLANA
CASA MARÍA AMOR	CUENCA	AZUAY
CASA HOGAR DE NAZARETH	GUAYAQUIL	GUAYAS
CASA WASI PANI	TENA	NAPO
CASA MARIMBA	ESMERALDAS	ESMERALDAS
CASA MANOS UNIDAS TEJIENDO PROGRESO	TULCÁN	CARCHI
CASA PAQARINA	AZOGUES	CAÑAR
CASA COTOPAXI	SALCEDO	COTOPAXI
CASA DE LA MUJER	QUITO	PICHINCHA
CASA MATILDE	QUITO	PICHINCHA

Elaboración propia.

¿Quiénes son usuarias de las casas de acogida?

Se trata de mujeres que, por su libre y expresa decisión, manifiestan su voluntad de acogerse, de manera voluntaria. El acogimiento no es una obligación. Usualmente, las mujeres que requieren una casa de acogida están acompañadas por sus hijos e hijas. Se trata de mujeres que necesitan un lugar seguro y protegido para salvaguardar su vida, pues carecen de redes de apoyo estables; es decir, no tienen otro lugar a dónde ir y por eso acuden a las casas de acogida. Para describir mejor, las usuarias de las casas de acogida son:

- Mujeres mayores de edad, con sus hijos e hijas que viven situaciones de violencia intrafamiliar y/o sexual, especialmente en el ámbito familiar y/o comunitario.
- Mujeres de todas las nacionalidades, de todas las clases sociales, de las diversas culturas, de todas las prácticas religiosas, con cualquier ocupación laboral, que sean víctimas de violencia intrafamiliar y/o víctimas de violencia sexual.
- Mujeres en situación de movilidad humana o en cualquier otra situación que estén viviendo violencia intrafamiliar o sexual.

La labor dentro de una casa de acogida está relacionada con todos los aspectos vitales; se trabaja con la vida misma, pues la violencia destruye todos los aspectos de la vida. Esa es precisamente la apuesta dentro de una casa de acogida: acompañar a las mujeres sobrevivientes en su proceso para salir de la violencia y reconstruir sus proyectos de vida.

IMPORTANTE Las mujeres, sus hijos e hijas, que llegan por primera vez a una casa de acogida durante una emergencia, estarán en estado de shock y crisis aumentada por la situación de emergencia. Esto obliga a un abordaje con mayor empatía puesto que el recibimiento será fundamental para asegurar la protección del grupo familiar.

Principales aprendizajes de la emergencia por COVID-19

El contexto de emergencia por COVID-19 evidenció los alcances reales de los gobiernos y las capacidades de respuesta desde todas sus carteras de Estado para responder a la pandemia y todos los impactos de la situación. A la par, permitió evidenciar los límites y retos que tienen los servicios de atención a víctimas de violencia, entre los que están las casas de acogida, para sostener los servicios durante una emergencia. Ante este escenario, se reafirmó la importancia del vínculo entre Estado y los servicios de acogimiento y protección, pues es la única forma de lograr una atención adecuada y aportar para la restitución de los derechos de las mujeres sobrevivientes de violencia, incluso en un contexto de declaratoria de emergencia o desastre.

A pesar de todas las dificultades que el personal de las casas de acogida enfrentó en el 2020, en contexto de emergencia sanitaria, tanto para mantener el trabajo operativo cotidiano, como para sostener el modelo de atención, se logró un servicio de 24 horas para las mujeres sobrevivientes.

Entre otras cosas, el personal de las casas tuvo que adaptarse a la nueva realidad por la pandemia y generar dinámicas laborales alternativas, que incluyeron:

- Cambios en los horarios y sistemas de turno
- Gestiones constantes para obtener insumos de bioseguridad
- Asegurar espacios de aislamiento para los grupos familiares
- Modificar rutinas de compras de alimentos o implementos de primera necesidad
- Adaptación a trabajo interdisciplinario utilizando dispositivos virtuales

- Aprendizaje sobre el manejo de herramientas digitales para la atención y para el trabajo en equipo.
- Adicionalmente, se realizaron numerosas gestiones para construir sinergias con actores en los territorios que faciliten la protección a las víctimas.

Los aprendizajes que se obtuvieron por la emergencia de COVID-19 son muchos y, desde la mirada crítica y posicionada del personal de atención en casas de acogida y de las usuarias, se destaca la capacidad para mantener la capacidad de análisis y respuesta del personal de atención frente a las calamidades que se presentaron. La experiencia demostró que, cuando se desencadena una crisis, la eficacia de la respuesta está condicionada por el grado de preparación y planificación, así como por las capacidades y recursos de que dispongan.

Una constatación muy fuerte ha sido que las respuestas para la atención y protección de mujeres víctimas de violencia, en contextos de crisis o emergencias, deben ser diversas y multisectoriales. Ningún servicio de protección funciona en solitario, sino que requiere de la agencia de múltiples áreas para garantizar una atención de calidad y oportuna.

4. NOCIONES BÁSICAS

Durante una emergencia o desastre, la atención a mujeres sobrevivientes de violencia, sus hijos e hijas, debe estar sustentada en varios enfoques que garanticen un abordaje sin revictimización, y en concordancia con el ejercicio del derecho a una vida libre de violencia y a la reparación integral.

Una noción básica e imprescindible es la que tiene que ver con un enfoque centrado en las personas -en este caso en las sobrevivientes de violencia-. Esto significa que el trabajo en una casa de acogida centra su accionar en el respeto, no discriminación y no revictimización de las usuarias. Esto se pone en práctica a partir de algunos principios como:

Dignidad de las personas: respetar en forma irrestricta la dignidad humana, los derechos y libertades fundamentales. Esto supone respetar a las víctimas, reconociendo el sufrimiento que causa la violencia.

Seguridad: La seguridad de las personas sobrevivientes y de sus hijos e hijas son la principal consideración.

Confidencialidad: Las personas sobrevivientes tienen derecho a elegir a quién le contarán o no su historia, y cualquier información sólo será compartida con su consentimiento informado.

Respeto: Todas las acciones tomadas deben ser guiadas por el respeto hacia las elecciones, deseos, derechos y dignidad de la persona sobreviviente.

No discriminación y no estigmatización: Las mujeres sobrevivientes recibirán un tratamiento igual y justo sin importar su edad, discapacidad, identidad, religión, nacionalidad, procedencia étnica, orientación sexual o cualquier otra característica.

Enfoques de género y derechos humanos para el abordaje con mujeres víctimas de violencia

El enfoque de género y el de derechos humanos permiten comprender integralmente la dinámica y los efectos de la violencia en la vida de las mujeres y en la de sus hijos e hijas.

Por un lado, el enfoque de derechos permite ubicar a la violencia contra las mujeres como una violación sistemática a sus derechos; pues su impacto es múltiple y destruye la dignidad, la autoestima, la autonomía y la autodeterminación. En ese sentido, menoscaba los derechos fundamentales a una vida digna y a la integridad personal. Aún más, cuando la violencia ocurre al interior de la familia se convierte en una de las peores formas de vulneración a los derechos pues el lugar donde se supone que las mujeres están seguras y protegidas se convierte en un territorio peligroso para su vida.

Por otro lado, el enfoque de género permite entender las diferencias y desigualdades que definen las relaciones entre hombres y mujeres, y la diferencia en el ejercicio de sus derechos. El análisis sobre la posición de subordinación que, como género, tienen las mujeres en las sociedades y en la familia; las desigualdades de poder y la diferente valoración social de lo femenino frente a lo masculino, son sustentos clave para comprender las experiencias de las mujeres sobrevivientes de violencia. Considerar este enfoque facilita la comprensión de por qué en los casos de violencia basada en género, la mayoría de las víctimas son niñas y mujeres, y quienes las agreden son hombres.

Con ambos enfoques, se puede ampliar la mirada sobre la realidad de las mujeres que viven violencia y generar una mayor sensibilidad social para comprender las experiencias de las mujeres, cada una como un caso particular con características propias y con impactos diferentes. Asimismo, permiten generar estrategias para reconocer los mecanismos de naturalización, justificación e invisibilización de la violencia.

Todo esto toma especial relevancia cuando existe una declaratoria de emergencia, pues en ese caso, las acciones deben ser oportunas y eficientes para proteger y acompañar a las mujeres sobrevivientes de violencia.

Dignidad, igualdad y ejercicio de derechos

Los derechos humanos son exigencias éticas justificadas especialmente para salvaguardar la dignidad humana; son protegidos por normas jurídicas, nacionales e internacionales en donde está especificado quién tiene el derecho, quién tiene la obligación y cuál es el contenido de las mismas. La comprensión de los derechos humanos incluye una reflexión sobre la dignidad humana y la igualdad, pues son la base y fundamento de tales derechos.

Para una comprensión del significado de la **dignidad**, se tomará la clasificación de la Corte Constitucional Colombiana, que ha concretado algunos ámbitos para tomar en cuenta:

- La dignidad humana tiene que ver con la autonomía y posibilidad de diseñar un plan vital y de determinarse según sus características (vivir como quiera).
- El disfrute de ciertas condiciones materiales de vida (vivir bien) significa que debe haber una garantía para que todos los seres humanos, humanas tengan un mínimo de equidad en sus condiciones de vida, lo que incluye acceso a servicios, a empleo, a educación, etc.
- Como toda persona tiene derecho a la igualdad de oportunidades, es obligatorio que se compense a aquellas personas que se encuentran en situación de desventaja y que les impida acceder a los medios materiales efectivos para hacer valer su dignidad en igualdad.
- La dignidad también tiene que ver con la intangibilidad de los bienes no patrimoniales, la integridad física e integridad moral (vivir sin humillaciones).

Esta Corte también ha resaltado que dignidad implica una protección contra la violencia y la mínima disminución del cuerpo y el espíritu, en tanto, el derecho a la vida es una manifestación directa del principio de la dignidad, y la integridad física y moral son prolongaciones de la vida. Esto es como una cadena de consecuencias, pues un daño a la integridad física atenta contra la vida, y un daño a la vida atenta contra la dignidad humana, ya que este derecho es una manifestación de aquella. (Piedrahita H., 2011)

Por otro lado, al hablar de **igualdad** se parte del principio general que propugna la igualdad de trato de las personas, de manera que ante situaciones iguales se otorgue el mismo trato y en situaciones desiguales se favorezca un trato distinto a las personas en mayor situación de vulnerabilidad.

La igualdad es un principio y es un derecho. Como principio fundamenta y da sentido a toda la estructura jurídica de origen nacional e internacional, y a todos los actos que derivan de ella, ya sea en el plano formal o material; esto supone que el principio de igualdad debe utilizarse como guía en la elaboración, interpretación y aplicación del derecho. Como un derecho se constituye en una herramienta subjetiva para acceder a la justicia, permite a las personas reclamar por diversas vías la efectividad y cumplimiento de sus derechos.

En ese sentido, la igualdad de género es un derecho humano fundamental y la base para un mundo pacífico y sostenible, concepto central sobre el cual se fundamenta el marco normativo universal de los derechos de las mujeres. Es la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y los hombres; de las niñas y los niños. La igualdad de género no se traduce en que hombres y mujeres sean tratados como idénticos, sino que tengan y se garantice el acceso a oportunidades y el ejercicio de los derechos humanos sin que haya diferencias si son hombres o mujeres.

La igualdad de oportunidades debe incidir directamente en el ejercicio efectivo de los derechos. Consiste en que hombres y mujeres tengan el mismo acceso, trato y oportunidades de gozar del derecho a la educación, al empleo, a la salud, a la asociación ciudadana, a la participación política, a una vida libre de violencia, a la autonomía sobre sus cuerpos, etc.; es decir a gozar de las condiciones para el desarrollo y ejercicio pleno de todas sus capacidades y deseos de manera libre y autónoma.

Por último, las nociones de dignidad, ejercicio de derechos e igualdad tienen que ver con el trabajo de las casas de acogida pues es ahí donde se modela una reconstrucción de un proyecto de vida que fue truncado por la violencia; es ahí donde el trabajo del personal de atención busca aportar en la reparación de los derechos de las mujeres. Para ello, se debe valorar el sentido de la igualdad de género y de la dignidad, desde los enfoques antes mencionados.

Todas estas consideraciones son importantes para la comprensión de esta otra pandemia que es la violencia contra las mujeres, niñas y adolescentes. Pues solamente de esta manera se definen estrategias claras y efectivas para la atención, más aún en el marco de una emergencia o desastre.

II PARTE

5. PROCEDIMIENTO

Durante una emergencia o desastre, la labor de las casas de acogida se intensifica en su rol de protección a las sobrevivientes de violencia, pues son los espacios disponibles como lugares seguros. La sostenibilidad del servicio durante una situación emergente requiere lineamientos claros para hacer frente a la emergencia o desastre, sin vulnerar los derechos de las sobrevivientes de violencia y manteniendo un abordaje de calidad desde el enfoque de género y derechos humanos.

En ese sentido, este procedimiento tiene una estructura de CUATRO claves que, no son otra cosa sino pautas específicas de actuación para los tres momentos básicos de una emergencia o desastre: antes, durante y después. Estas claves tienen nombres en siglas para facilitar la comprensión. A saber:

Tabla 3: Antes, durante y después de una crisis

ANTES DE LA EMERGENCIA:	CLAVE COP	CLAVE APP
PREPARACIÓN	CONOCER PARA PROTEGER	ACCIÓN PARA PREPARACIÓN
DURANTE LA EMERGENCIA:	CLAVE ATE	
ACTUACIÓN	ACTUAR EN EMERGENCIA	
DESPUÉS DE LA EMERGENCIA:	CLAVE EVA	
EVALUACIÓN	EVALUAR PARA APRENDER	

5.1 ANTES DE LA EMERGENCIA O DESASTRE: PREPARACIÓN

Si bien las emergencias o desastres no son previsible o anticipadas, antes de que ocurran es un momento ideal para generar acciones de preparación. La experiencia demuestra que, cuando se desencadena una crisis, la eficacia de la respuesta humanitaria está sumamente condicionada por el grado de preparación y planificación de los organismos y organizaciones encargados de intervenir, así como por las capacidades y recursos de que dispongan (IASC C. p., 2015).

En el caso de las casas de acogida, se trata de una oportunidad para elaborar planes, iniciar procesos de formación al personal, asegurar abastecimiento de implementos varios que puedan servir como kits, fortalecer alianzas interinstitucionales, difundir información, etc.; todo esto, en favor de las sobrevivientes usuarias y ex usuarias.

La primera acción recomendada es contar con información pertinente, es decir: conocer para proteger y, la segunda, generar acciones asertivas y oportunas para que el personal de la casa de acogida esté preparado, acción para la preparación. A continuación, el detalle:

CLAVE COP - CONOCER PARA PROTEGER

El personal de atención en una casa de acogida debe contar con información clave que permita actuar en casos de crisis, emergencias o desastres. Este proceso de formación es continuo, sin importar si se presenta o no una emergencia. Esto toma mayor relevancia si se toma en cuenta que el personal de casas de acogida suele tener una alta rotación y cambio, por lo que se requiere constancia en la difusión de información sobre los principales lineamientos de actuación.

En ese sentido, hay algunas nociones fundamentales cuando se habla de emergencia o desastre. A saber:

COP1: Sobre las definiciones de emergencias, desastres, crisis

En primer lugar, se debe comprender las diferencias entre los términos emergencia y desastre.

- **EMERGENCIA** es un evento al cual se puede responder mediante el uso de recursos ya disponibles localmente, lo cual implica que no hay necesidad de solicitar asistencia externa (UN-SPIDER, 2022). Sin embargo, una emergencia puede convertirse en una crisis o en un desastre porque puede escalar su impacto y necesitar apoyo externo.
- **CRISIS** es un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado básicamente por una incapacidad para resolverlo. A veces las crisis provocan una emergencia⁶.

Crisis humanitaria se refiere a aquella circunstancia de emergencia en la que están en riesgo la vida, la salud, el bienestar o la seguridad de un colectivo de personas o una comunidad en un país o territorio⁷. El Estado en donde se presenta no cuenta con la suficiente capacidad de respuesta para enfrentarse a ella. Es por eso que se precisa que otros países colaboren aportando ayuda externa o como se le conoce “ayuda humanitaria”. Esta asistencia permitirá preservar y amparar la dignidad humana.

- **DESASTRE** es un acontecimiento o serie de sucesos de gran magnitud, que afectan gravemente las estructuras básicas y el funcionamiento normal de una sociedad, comunidad o territorio, ocasionando víctimas y daños o pérdidas de bienes materiales, infraestructura, servicios esenciales o medios de sustento a

⁶ Tomado de: https://blog.oxfamintermon.org/crisis-humanitaria-trabajemos-juntos-para-mitigarla/#Que_es_una_crisis_humanitaria

⁷ Tomado de: https://blog.oxfamintermon.org/crisis-humanitaria-trabajemos-juntos-para-mitigarla/#Que_es_una_crisis_humanitaria

escala o dimensión más allá de la capacidad normal de las comunidades afectadas para enfrentarlas sin ayuda, por lo que se requiere de acciones extraordinarias de emergencia.

IMPORTANTE Un gobierno nacional declara un estado nacional de desastre como una forma de solicitar asistencia humanitaria internacional y el apoyo de la comunidad internacional para afrontar los impactos de la situación desastre.

Un desastre NO es un fenómeno natural, sino las consecuencias del impacto de un determinado fenómeno de origen natural o vinculado a la tecnología sobre una sociedad o una comunidad. Por su magnitud, un desastre afecta las estructuras biopsicosocio-ecológica-económicas, alterando la cotidianidad, causando daños, pérdidas materiales y humanas que colocan a la población en una situación de crisis.

En otras palabras, un desastre se caracteriza por impactos que superan las capacidades de quienes deben responder y desencadena una demanda de recursos que no se encuentran disponibles localmente. Una situación es declarada como “desastre” cuando se requiere de asistencia, apoyo o ayuda externa para enfrentar sus impactos. (UN-SPIDER, 2022)

En muchas situaciones, los desastres afectan de manera desproporcionada a las mujeres y las niñas. En su calidad de cuidadoras principales que a menudo asumen una responsabilidad mayor en el trabajo doméstico, la agricultura y la producción de alimentos, las mujeres tienen menos acceso a los recursos para la recuperación. También es posible que se les exija nuevas responsabilidades en el hogar. En una situación de desastre, el desmoronamiento del orden público o el deterioro de los sistemas de ayuda y protección social también aumentan el riesgo de que las mujeres y las niñas sean víctimas de violencia. (Protección, sd)

Si bien los desastres surgen de una compleja relación de efectos generados por fenómenos naturales con condiciones previas de vulnerabilidad social, económica y ambiental, su clasificación se realiza de acuerdo con las características que los originó (CEPAL, 2014).

Algunos de los desastres que pueden ocurrir son: maremotos, erupciones volcánicas, terremotos, inundaciones, etc., cuyos impactos provocan situaciones de emergencia, dependiendo de la magnitud del hecho.

En la siguiente tabla se comprende mejor la clasificación según el Centro de Investigación sobre la Epidemiología de los Desastres (CRED):

Tabla 4: Clasificación de desastres

Geofísico	Un peligro procedente de tierra sólida. Los términos “geofísico” y “geológico” pueden usarse de manera indistinta.	Terremoto Movimiento de tierra (seca) Actividad volcánica
Meteorológico	Un peligro causado por condiciones atmosféricas y climáticas, que duran desde minutos hasta días.	Temperatura extrema Niebla Tormenta
Hidrológico	Un peligro causado por la ocurrencia, el movimiento y la distribución de agua dulce y salada.	Inundación Deslizamiento de tierra Marea
Climatológico	Un peligro causado por procesos atmosféricos de larga duración.	Sequía Desbordamiento repentino de lagos y glaciares Incendio
Biológico	Peligro causado por la exposición a organismos vivos y sus sustancias tóxicas o enfermedades que portan a través de vectores. Por ejemplo, fauna silvestre e insectos venenosos, plantas venenosas y mosquitos portadores de agentes causantes de enfermedades, como parásitos, bacterias o virus (como malaria o coronavirus).	Epidemia/pandemia Infestación de insectos Accidente animal
Extraterrestre	Un peligro causado por asteroides, meteoritos y cometas al pasar cerca de la Tierra y por cambios en las condiciones interplanetarias.	Impacto Clima espacial

Tomado de: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), sobre la base de Centro de Investigación sobre la Epidemiología de los Desastres (CRED), Base de Datos Internacional sobre Desastres EM-DAT, 2020 [en línea] <https://www.emdat.be/>

Algunos elementos adicionales para comprender mejor cuándo se producen emergencias son:

Emergencia compleja puede resultar en una crisis humanitaria grave provocada por una suma de factores como la inestabilidad política, conflictos, violencia, desigualdades sociales y pobreza.

Las emergencias complejas son fundamentalmente de carácter político y pueden afectar la estabilidad cultural, civil, política y económica de los países. Esto tiene consecuencias más graves cuando, además, se presentan desastres naturales o enfermedades como el virus de la inmunodeficiencia humana y el síndrome de inmunodeficiencia adquirida (VIH/SIDA)⁸.

Algunos ejemplos de emergencias complejas pueden ser: fragmentación del Estado, en países con altos niveles de pobreza; hundimiento de la economía formal y el auge de la economía informal articulada mediante redes clandestinas, delincuenciales; conflictos civiles o internos, étnicos, religiosos, que provocan inestabilidad y crisis; hambrunas en sitios donde la sequía es inminente, lo que provoca incremento de la

⁸ Ibid

desnutrición, la pobreza y las epidemias; éxodo y migraciones forzosas, que además de originar oleadas de refugiados, refugiadas y desplazados, desplazadas internas, internos, también dan lugar a una fuerte desestructuración socioeconómica difícil de revertir, esto incluye la propagación de epidemias⁹.

Hay otros tipos de emergencias que son provocadas por enfermedad, virus o brote epidémico, tal como COVID-19, que origina crisis sanitaria y pueden ser catalogadas como emergencias por su alcance de pandemia.

La caracterización de pandemia significa que la epidemia se ha extendido por varios países, continentes o todo el mundo, y que afecta a un gran número de personas¹⁰. Por eso, en el 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró a inicios de año que el nuevo brote de coronavirus era una emergencia de salud pública de importancia mundial, y poco a poco se evidenció como pandemia.

IMPORTANTE Todos los desastres, crisis o emergencias afectan de modo desigual a mujeres y hombres debido a que la vulnerabilidad de las personas tiene dimensiones de género.

Las mujeres tienen menos acceso a bienes y recursos, lo que unido a su escasa incidencia en la toma de decisiones le hace sufrir de manera más aguda los efectos de las situaciones de emergencia o desastres. Por eso, es preciso reconocer la importancia de incorporar un enfoque de género en la acción humanitaria, para que sea más efectiva y equitativa.

Estas acciones deben incluir las respuestas que se brindan en una casa de acogida para mujeres sobrevivientes de violencia frente a una situación de emergencia o desastre¹¹.

Para concluir, las emergencias, desastres o crisis se caracterizan porque pueden ser:

- Inesperadas: no pueden ser anticipadas.
- Repentinas: aparecen “de golpe”.
- Urgentes: requieren respuesta inmediata pues amenazan el bienestar.
- Masivas: pueden afectar a muchas personas al mismo tiempo.

⁹ Tomado de: <https://www.dicc.hegoa.ehu.eus/listar/mostrar/85>

¹⁰ Tomado de: <https://www.paho.org/es/enfermedad-por-coronavirus-COVID-19>

¹¹ Tomado de <https://blog.oxfamintermon.org/crisis-humanitaria-trabajemos-juntos-para-mitigarla/>

IMPORTANTE Las emergencias, crisis o desastres pueden ser repentinas e inesperadas, pero al mismo tiempo urgentes y masivas. Es decir, pueden aparecer de golpe, sin anticipación, y amenazar el bienestar físico o psicológico de muchas personas al mismo tiempo. Por ello, cuando ocurre, los primeros esfuerzos se concentran en proteger, salvar a personas heridas, personas enfermas, de restaurar líneas vitales y servicios básicos. Posteriormente, se trabaja en la restauración de otras condiciones como medios de vida, reconstrucción de las comunidades, reparación de daños, etc.

Es relevante, además, que luego de una emergencia o crisis se puedan recuperar las lecciones aprendidas, pues son oportunidades de mejora y de prevención. Así demostró la emergencia sanitaria por COVID-19, que puso a prueba las capacidades de respuesta tanto del sector público como privado, en todos los ámbitos de las sociedades. Por ello, es importante recopilar todas esas lecciones aprendidas para preparar situaciones ante hechos futuros. Esto cobra relevancia especialmente cuando se habla de casas de acogida para sobrevivientes de violencia, pues son espacios que también sufren los impactos, de manera directa, de una declaratoria de emergencia o desastre. (UN-SPIDER, 2022)

COP2: Sobre vulnerabilidad frente a emergencias y desastres

América Latina es una región con múltiples amenazas frente a desastres y emergencias; los patrones de riesgo y desastre son cada vez más complejos. Las amenazas de origen natural y siconatural se combinan con otras de origen tecnológico o biológico, augurando impactos de diverso tipo. A esto se le suman los efectos del cambio climático, que potencian las vulnerabilidades y riesgos frente a desastres (UNDRR, 2021).

Según un reporte de la Oficina de Naciones Unidas para la Reducción de Riesgo de Desastres, entre 1997 y 2017 ocurrió lo siguiente:

- ▶ 1 de cada 4 desastres registrados en el mundo ocurrió en América Latina y el Caribe.
- ▶ 9 de cada 10 personas perjudicadas por desastres en América Latina fueron afectadas por eventos de origen climático.
- ▶ 7 de cada diez personas perjudicadas por desastres en América Latina murieron por eventos de origen geológico.
- ▶ 2020: la emergencia sanitaria por pandemia de COVID-19 fue la principal causa de muerte en prácticamente toda la Región Latinoamericana. El número de personas afectadas por este evento es aún incuantificable.
- ▶ El riesgo frente a desastres en América Latina se concentra de forma acelerada en las áreas urbanas medianas y pequeñas que más rápidamente están creciendo en la región. (UNDRR, 2021)

En ese contexto, instrumentos internacionales como el Marco de Sendai para la reducción de desastres 2015-2030, que se adoptó en la tercera Conferencia Mundial de las Naciones Unidas celebrada en Sendai (Japón) el 18 de marzo de 2015, ratifican el compromiso de los países por la *“reducción sustancial del riesgo de desastres y de las pérdidas ocasionadas por los desastres, tanto en vidas, medios de subsistencia y salud como en bienes económicos, físicos, sociales, culturales y ambientales de las personas, las empresas, las comunidades y los países”* (Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015-2030).

Otro de los instrumentos internacionales importantes es la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible que también confiere una gran relevancia a la reducción del riesgo de desastres como elemento clave para el logro de los objetivos de desarrollo sostenible, entre los que se encuentra la igualdad de género y la prevención de la violencia contra las mujeres.

En la Agenda 2030, se hace referencia explícita a las interacciones entre los desastres y la pobreza, la disponibilidad de alimentos, el acceso a la salud, la disponibilidad de agua, la infraestructura, la urbanización, el cambio climático y la preservación de los ecosistemas. En sus diversos Objetivos, la Agenda 2030 propone compromisos concretos para reducir las vulnerabilidades, fortalecer las capacidades y fomentar la resiliencia ante los desastres. (Bello, Bustamante, & Pizarro, 2020)

Desde el 2020, a partir de la emergencia sanitaria por COVID-19, se abrieron nuevas miradas para la comprensión del riesgo de desastres, pues evidenció la urgencia de un enfoque de carácter sistémico para comprender el riesgo y la eventual generación de efectos en cascada. Es decir, un evento de emergencia o desastre desata una serie de consecuencias e impactos de acuerdo a los diferentes contextos y territorios. Por eso, se requiere una respuesta multisectorial, coordinada y planificada. (UNDRR, 2021)

Una de las grandes lecciones o constataciones de la pandemia por COVID-19, es que la incidencia y prevalencia de la violencia contra las mujeres al interior del ámbito familiar es altísima y que las medidas tomadas para prevenir los contagios, fueron también los factores desencadenantes que aumentaron los riesgos para las mujeres. De ahí, que los servicios de protección y atención directa a mujeres víctimas de violencia deben estar preparados frente a este tipo de situaciones.

COP3: Sobre algunos mandatos legales nacionales en tiempos de emergencia, crisis o desastres y violencia contra las mujeres

El Ecuador, al igual que los demás países de la región, está expuesto a múltiples amenazas de desastres de diversa índole. Por su posición geográfica que lo ubica en lo que se denomina el *cinturón de fuego del Pacífico*, es propenso a desastres que pueden producir emergencias de gran escala. De entre todas ellas, las amenazas que mayor impacto socio-económico han causado son las inundaciones, los eventos sísmicos, los volcánicos y los movimientos de masas o deslizamientos. Frente a esto, los servicios de protección a víctimas deben contar con planes para prepararse frente a posibles eventos.

El Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias es la entidad oficial competente en casos de emergencias y desastres. Preside el Comité de Operaciones en Emergencia (COE), que se activa en casos de emergencias o desastres en todos los niveles: nacional, provincial, cantonal y parroquial. En este Comité confluyen las entidades gubernamentales competentes: salud, educación, seguridad, justicia, inclusión, derechos humanos, etc., para coordinar acciones de respuesta y mitigación de la situación. Desde el COE se emiten alertas, medidas y directrices obligatorias durante emergencias o desastres.

La Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (LOIPEVCM) incluye mandatos en casos de emergencias. En el artículo 12, acápite 10, se reconoce los contextos de emergencia y situaciones humanitarias como uno de los ámbitos en los cuales se desarrolla la violencia basada en género (VBG):

Emergencias y situaciones humanitarias Comprende el contexto donde la violencia se ejerce en situaciones de emergencia y desastres que promuevan las desigualdades entre hombres y mujeres, que pongan en riesgo la integridad física, psicológica y sexual de mujeres: niñas, adolescentes, jóvenes, adultas y adultas mayores. (LOIPEVCM, Art. 12)

La misma Ley manda que en caso de emergencia, es competencia del Servicio Integrado de Seguridad ECU911 articular la respuesta de forma oportuna, inmediata, eficiente, ante las alertas o señales de auxilio en caso de violencia (Art. 33), en coordinación permanente con las entidades que conforman el Sistema Nacional Integral.

La Secretaría de Derechos Humanos es la institución competente en materia de atención y protección a mujeres víctimas de violencia, por lo tanto, los servicios como las casas de acogida deben seguir los lineamientos que se dictan en casos de emergencias desde esta cartera de Estado.

El Ministerio de Salud Pública expide los lineamientos operativos de respuesta frente a emergencias sanitarias, como el COVID-19. Esta entidad es la fuente oficial de información respecto a síntomas, signos o medidas de prevención para el contagio. El cuidado de la salud es fundamental en una casa de acogida, sobre todo por la presencia de posibles enfermedades pre-existentes, que pueden requerir atención especializada.

Por último, es fundamental saber que en una emergencia o desastre se requiere realizar gestiones diversas, coordinaciones y encuentros con otras instituciones u organizaciones, tanto gubernamentales como no gubernamentales, e incluso, muchas veces, se puede requerir a líderes o lideresas locales para activar acciones efectivas de actuación durante la emergencia. Esto es relevante en la medida, que la información sobre los servicios de acogimiento y protección a víctimas de violencia, debe ser difundida por todos estos niveles de organización y por todos los territorios. Indicaciones certeras sobre líneas de emergencias, sitios de atención o rutas, son fundamentales para mitigar los impactos sobre las mujeres sobrevivientes de violencia.

COP4: Sobre directrices para los actores humanitarios

Las casas de acogida, al ser lugares de albergue y protección especial, se convierten en agentes humanitarios pues garantizan el respeto a los derechos humanos en situaciones de emergencia. En ese sentido, es importante que el personal de casas de acogida conozca:

- a. La Carta Humanitaria, que es la piedra angular de lo que se denomina el Manual Esfera, expresa la convicción común de los actores humanitarios de que todas las personas afectadas por una emergencia o desastre tienen derecho a recibir la protección y la asistencia que garanticen las condiciones básicas para vivir con dignidad. La Carta proporciona el fundamento ético y jurídico de los Principios de Protección, la Norma Humanitaria Esencial y las normas mínimas. Se basa en el Código de Conducta relativo al socorro en casos de desastre. Esfera basa sus normas en dos convicciones esenciales:
 - Las personas afectadas por una emergencia, desastre o un conflicto tienen derecho a vivir con dignidad y a recibir asistencia.
 - Se deben tomar todas las medidas posibles para aliviar el sufrimiento humano ocasionado por los desastres o los conflictos. (Esfera, 2018)
- b. Las Directrices para la integración de las intervenciones contra la violencia de género en la acción humanitaria incluyen nociones clave sobre la importancia de que todos los actores humanitarios deben ser conscientes de los riesgos de violencia contra las mujeres, a fin de brindar una respuesta integral para prevenir y mitigar tales riesgos tan pronto como sea posible en sus ámbitos de actividad. (IASC C. p., 2015)

La violencia contra las mujeres es un problema de salud pública, de administración de justicia, seguridad y derechos humanos. Cuando se produce una emergencia o desastre, se desatan crisis humanitarias que favorecen los riesgos para que se reproduzca violencia contra las mujeres. En ese sentido, es fundamental contar con medidas que motiven la prevención de la violencia en esos contextos, y que al mismo tiempo mitiguen los impactos y reduzcan la exposición a riesgos (IASC C. p., 2015). Las casas de acogida juegan un doble papel, pues son agentes de prevención porque difunden información y, al mismo tiempo, mitigan los impactos al ser sitios de protección y cuidado de las sobrevivientes.

De acuerdo a directrices internacionales, *“todos los actores nacionales e internacionales que responden a una situación de emergencia tienen el deber de proteger a las personas afectadas por la crisis —entre otros aspectos, de la violencia de género—. Para salvar vidas y brindar la mayor protección posible, es preciso adoptar una serie de medidas básicas de manera coordinada desde las primeras etapas de una situación de emergencia”* (IASC C. p., 2015). Son tres objetivos generales y relacionados entre sí para los actores humanitarios:

- i. Reducir el riesgo de violencia de género mediante la aplicación de estrategias de prevención y mitigación desde la fase de precrisis hasta las fases de recuperación en todos los ámbitos de la respuesta humanitaria.
- ii. Promover la resiliencia mediante el fortalecimiento de los sistemas nacionales y comunitarios de prevención y mitigación de la violencia, así como a través de atención y apoyo a los sobrevivientes y a quienes están en una situación de riesgo;
- iii. Impulsar la recuperación de las comunidades y las sociedades, con apoyo a la capacidad local y nacional para crear soluciones duraderas al problema de la violencia. (IASC C. p., 2015)

Información imprescindible para el personal de casas de acogida

COP5: Sobre situaciones y eventos adversos específicos en una casa de acogida

Dentro de una casa de acogida existen múltiples eventos que pueden convertirse en una emergencia o crisis, que, muchas veces, requieren apoyo de otras instituciones o entidades competentes para resolver la situación. Si bien, no son situaciones masivas, sí tienen un impacto profundo en la cotidianidad de la casa de acogida. Se mencionan para que el personal de atención cuente con otros elementos que permitan identificar situaciones de crisis o emergencias. Algunas de las situaciones que pueden provocar estas crisis son:

- Ataque directo de los agresores de las mujeres que amenazan tanto al personal como a las mismas mujeres, y/o entran a la fuerza a la casa de acogida. En este caso, la situación se puede controlar activando un sistema de alertas con la Policía Nacional y manteniendo un sistema de seguridad efectivo (cámaras, alarmas, etc.).
- Cuando las usuarias son sobrevivientes de violencia con riesgo alto (redes de trata, agresores que son parte de bandas delincuenciales o grupos armados irregulares) también puede desatarse situaciones emergentes, sobre todo para proteger a la víctima de su agresor o agresores. En este caso, las casas de acogida cuentan con planes internos de contingencia y actuación, para controlar la situación.
- Cuando dentro de la casa de acogida existen contagios de enfermedades graves, se requiere activar un plan para evitar la propagación del contagio entre los grupos familiares que se encuentran en acogimiento.

Estas tres situaciones son emergencias que sí pueden ser resueltas dentro de la casa de acogida, pero que requieren nombrarse como tales para una mejor respuesta.

PARA RECORDAR Las conmociones sociales por conflictos socio económicos y políticos pueden generar una emergencia. En el primer semestre de 2022, en el Ecuador se Declaró Estado de Excepción en tres provincias,

debido al alto índice de criminalidad y delincuencia (Esmeraldas, Manabí y Santo Domingo de los Tsáchilas). Esto afecta tanto al normal desenvolvimiento de las casas de acogida pues los Estados de Excepción pueden cambiar las dinámicas internas de trabajo; como a las mujeres de esa localidad, en la medida que la violencia social genera entornos de riesgo que favorecen prácticas violentas contra ellas. En esos contextos, los servicios de protección o acogimiento requieren planes de actuación para sostener los servicios sin que afecte la integridad del personal de atención.

COP6: Sobre las restricciones que pueden enfrentar mujeres víctimas de violencia en el contexto de una emergencia, crisis o desastre

El personal de una casa de acogida debe conocer lo siguiente:

- Una situación de emergencia, crisis o desastre afecta la toma de decisiones de las usuarias de las casas de acogida, tanto de las que se encuentran en el servicio de acogida, como de aquellas que pueden requerir acogimiento. Las mujeres pueden extender su permanencia en la casa de acogida debido a la situación de emergencia; o, puede aumentar la demanda del servicio por parte de mujeres de la comunidad.
- Durante una emergencia puede haber restricciones de movilidad y de los servicios de transporte en los niveles locales y nacionales, lo que dificulta que las mujeres accedan a servicios de protección.
- Las tele comunicaciones así como el acceso a internet o redes telefónica podrían colapsar o tornarse deficientes, provocando que mujeres víctimas de violencia se queden incomunicadas.
- Puede haber desabastecimiento de productos de primera necesidad y escasez de comida, lo que obliga a pensar en estrategias preventivas como: alacenas completas y abastecidas de forma permanente.
- Pueden presentarse alteraciones en el sistema de protección y atención: cierre de servicios, retrasos, poca disponibilidad de personal, etc.
- Los servicios de atención usuales para víctimas como las unidades de policía comunitaria, fiscalías, juntas de protección, tenencias políticas u otras, pueden cerrar la atención o colapsar por la demanda debido a una emergencia, lo que podría dejar sin servicios puntuales a mujeres víctimas de violencia.
- Las unidades educativas cierran sus puertas en tiempos de emergencia o crisis, por lo que las sobrevivientes de violencia tendrían una recarga de las tareas de cuidado.

- ▶ Ante el temor de la situación de crisis o emergencia, las tensiones al interior de las familias suelen agudizarse, y las mujeres víctimas pueden postergar la búsqueda de apoyo debido a la falta de información, miedo o vergüenza.

COP7: Sobre el personal en las casas de acogida

- ▶ El personal de atención en casas de acogida requiere una política de autocuidado, que debería intensificarse en tiempos de emergencias, crisis o desastres.
- ▶ El trabajo en una casa de acogida se especializa en cómo trabajar las secuelas de la violencia, traumas de abuso sexual, reproducción de procesos de violencia naturalizada con hijos e hijas, condiciones de exclusión y marginalización que favorecen entornos de riesgo, entre otros; es decir, que se trata de un trabajo de *expertas* que exige un alto nivel de especialización y compromiso.

Sin embargo, procesos como “*burnout*” o “*síndrome del trabajador quemado*” son muy comunes, pues la escucha cotidiana de historias de violencia afecta también a las cuidadoras. Este panorama se complejiza en situaciones de emergencia, pues es el mismo personal que tiene que reforzar la carga de trabajo debido a las secuelas que deja una situación de emergencia o desastre, tanto a nivel individual como colectivo. De ahí la importancia del autocuidado.

- ▶ Si bien la modalidad virtual fue una de las respuestas que surgieron en época de COVID-19, solamente es efectiva si se utiliza de manera parcial y para cuestiones puntuales. En una casa de acogida el trabajo presencial es esencial. La terapia, el encuentro y la compañía emocional son pilares fundamentales para trabajar autoestima, identidad y autonomía. Por lo tanto, más allá del tipo de emergencia que se presente, se requiere la presencialidad de la atención. Esto debe ser conocido por todo el personal de atención.

IMPORTANTE Una persona especialista -experta- en violencia basada en género contra las mujeres es alguien que ha recibido capacitación profesional específica en este ámbito o que tiene una experiencia considerable. Un organismo especializado en violencia es aquel que acomete programas dirigidos expresamente a la prevención y la respuesta a la violencia. El personal de casas de acogida está especializado en atención a sobrevivientes de violencia. (IASC C. p., 2015)

BATERÍA DE RECURSOS PARA CONOCER MÁS

Tabla 5: Batería de recursos Clave COP

Información sobre refugios y COVID-19; y violencia basada en género contra mujeres	https://vawnet.org/ https://gbvaor.net/sites/default/files/2020-03/Gesti%C3%B3n%20de%20Casos%20de%20VBG%20y%20COVID%2019.pdf
Cómo apoyar a las sobrevivientes de violencia de género cuando un actor de VG no está disponible en su área: Una guía de bolsillo por etapas para los profesionales de la ayuda humanitaria	https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2019/05/GBV_Background_Note021718_ES.pdf
El Brote de COVID-19, Género y Violencia Basada en Género	https://bit.ly/2QLhZvb
COVID-19 en América Latina y el Caribe: cómo incorporar a las mujeres y la igualdad de género en la gestión de la respuesta a la crisis - ONU Mujeres	https://bit.ly/2WLFcAS
ESTÁNDARES MÍNIMOS INTERAGENCIALES para la Programación sobre Violencia de Género en Emergencias	https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/Estandares_Minimos_ESPANOL.pdf
Manual de primeros auxilios básicos	https://cruzroja.org.ec/wp-content/uploads/2018/04/MANUAL-PAB-2019.pdf
Procedimiento operativo estándar para la prevención y respuesta a la violencia basada en género en Ecuador SOP - VBG	https://www.oim.org.ec/2016/iomtemplate2/sites/default/files/publicaciones/SOP_VBG_FINAL.pdf
GESTIÓN DE CASOS CON PERSONAS SOBREVIVIENTES DE VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO EN CONTEXTO DE MOVILIDAD HUMANA - Procedimiento operativo estándar	https://www.r4v.info/sites/default/files/2022-02/SOP%20Gesti%C3%B3n%20de%20casos%20VBG%20MH_GTRM%202022_%C3%BA%20ultima%20versi%C3%B3n.pdf
Directrices para la integración de las intervenciones contra la violencia de género en la acción humanitaria	https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2016/03/2015-IASC-Directrices-VG_version-espagnol.pdf
El Manual Esfera. Carta Humanitaria y normas mínimas para la respuesta humanitaria	https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/2020/02/Manual-Esfera-2018.pdf
Modelo de atención para casas de acogida para mujeres víctimas de violencia	https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/Publicaciones/2012/8980.pdf

Elaboración propia.

CLAVE APP: ACCIÓN PARA LA PREPARACIÓN

Si bien es cierto que una emergencia o desastre no se puede prever, se pueden realizar algunas acciones previas para que el personal de una casa de acogida esté preparado para enfrentar cuando suceda una situación de crisis o emergencia. No basta solamente con conocer, sino que se deben poner en práctica algunas acciones, que no son secuenciales, sino que pueden implementarse al mismo tiempo. A continuación, el detalle:

APP 1: GESTIÓN DE RECURSOS

Una de las principales lecciones que dejó la emergencia por COVID-19 en las casas de acogida, ha sido la falta de preparación para enfrentar una situación de desastre o emergencia. Para ello, es necesario pensar en un proceso sostenido de movilización de recursos que permita implementar una acción oportuna para la preparación y respuesta frente a desastres y emergencias.

De acuerdo a las *Directrices para la integración de las intervenciones contra la violencia de género en la acción humanitaria*, la “movilización de recursos se refiere principalmente al acceso a la financiación para llevar a cabo la programación —ya sea a través de donantes concretos o por medio de mecanismos coordinados de financiación humanitaria—. (IASC C. p., 2015)

En el caso de las casas de acogida, desde el área de dirección o de coordinación, se deben iniciar alianzas que permitan ubicar posibles donantes o financiamientos en relación a la preparación frente a desastres o emergencias. Se requiere lograr mayor flujo de recursos. Los recursos requeridos pueden ser:

Económicos para dotación de equipos, materiales o insumos varios (botiquines; compra de kits de emergencia; mejoramiento de infraestructura; señalética; o para financiar procesos de capacitación).

Técnicos para contar con asesorías permanentes en respuesta frente a emergencias o desastres; realización de simulacros; diseño de mapa de riesgo y recursos, entre otros.

IMPORTANTE La gestión de recursos para la preparación frente a emergencias y desastres debería estar inserta en la planificación estratégica de las casas de acogida; debe ser parte de los proyectos o programas.

En tiempos de “normalidad”, las casas de acogida requieren recursos económicos para su sostenibilidad, y esto solamente es posible con alianzas clave entre Estado y sociedad civil, así como con organismos de la cooperación internacional. En tiempos de emergencias o desastres, la dotación de recursos debe ser una prioridad por parte de los diferentes niveles de gobierno, pues son servicios esenciales que salvan vidas.

APP 2: FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Generar un proceso continuo de capacitación al personal sobre las acciones de respuesta es el segundo paso para la preparación frente a desastres y emergencias.

Para ello se sugiere incluir en los procesos de capacitaciones, usuales en una casa de acogida, alguna temática relacionada con las emergencias y desastres; así como acciones que permitan fortalecer las habilidades del personal para la atención continua a víctimas durante una crisis o emergencia. Se sugiere:

Tabla 6: Destrezas y conocimientos

MEJORAR DESTREZAS EN:	FORTALECER CONOCIMIENTOS EN:
<ul style="list-style-type: none">*Atención vía telemática (técnicas y estrategias para la atención en línea a sobrevivientes).*Uso de plataformas digitales para reuniones y/o grupos de apoyo con víctimas de violencia.*Uso de redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram) como medios para difundir información importante sobre la atención.*Terapias para el manejo del estrés, primeros auxilios psicológicos.*Primeros auxilios (todo el personal en una casa de acogida debería tener aprobado un curso de primeros auxilios).	<ul style="list-style-type: none">*Fases de una emergencia o crisis.*Tipos de emergencia, desastre y crisis.*Directrices internacionales para la preparación y la respuesta frente a una emergencia.*Manual Esfera. Carta Humanitaria y normas mínimas para la respuesta humanitaria¹².*Normativa nacional.*Riesgos frente a desastres en el sitio donde se ubica la casa de acogida.

Elaboración propia.

APP 3: SISTEMA DE SEMAFORIZACIÓN INTERNO Y SEÑALÉTICA

Se sugiere contar con un sistema de semáforo de alerta interno para las casas de acogida con dos colores básicos: rojo y amarillo. Este sistema permitirá identificar el tipo de emergencia o crisis, y facilitará que se activen las acciones de respuesta al interior de la casa de acogida.

¹² <https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/2020/02/Manual-Esfera-2018.pdf>

Esta acción de preparación, permite que el personal de atención de la casa de acogida conozca con antelación cómo y cuándo activar el sistema de semaforización y, además, saber quién es la persona designada de activarlo al momento de ocurrencia de un evento emergente. Este sistema aporta a la difusión de información al interior de la casa de acogida, para que todas las personas que allí se encuentran sepan lo que ocurre.

La semaforización dentro de la casa de acogida se activa para visibilizar que habrá cambios en la dinámica interna de trabajo y atención a usuarias debido a una situación emergente. Paralelamente, puede haber una declaración de alerta en el nivel nacional o provincial por el COE, ésta NO se contradice con la semaforización interna.

Lo más importante es que de acuerdo al tipo de evento se declare la alerta. Para identificar mejor los tipos de emergencia, crisis o desastre se puede tomar como guía la siguiente tabla:

Tabla 7: Identificación

Emergencia sanitaria	Desastres	Crisis/emergencia por conmoción social	Emergencia por situaciones específicas de caso
Todas las medidas darán relevancia a la preservación de la salud, prevención del contagio y medidas de bioseguridad (limpieza de manos, uso de alcohol, uso de mascarilla, entre otros).	Las medidas de protección se tomarán de acuerdo al tipo de desastres, priorizando la satisfacción de necesidades básicas y la preparación de los kits para cada usuaria, en caso que se requiera evacuación.	Las medidas se tomarán de acuerdo a la situación local, priorizando la satisfacción de necesidades básicas y resguardando la seguridad tanto del personal como de las mujeres usuarias, sus hijos e hijas.	Las medidas se tomarán para salvaguardar la vida de las mujeres usuarias y del personal de atención. Se trata de medidas internas en cada casa de acogida.

Elaboración propia.

Una vez identificada el tipo de emergencia o desastre, se declara la alerta interna en la casa de acogida (semaforización interna) sobre todo tomando en consideración los impactos que tendrá la situación en la casa de acogida.

En la siguiente tabla se detallan las características de la semaforización propuesta. A saber:

Tabla 8: Alertas para semaforización

ALERTA ROJA	ALERTA AMARILLA
<p>Cuando el evento es muy grave y se requiere movilizar TODOS los recursos de la casa de acogida (humanos, técnicos, económicos, de infraestructura) para responder frente a la emergencia o crisis.</p> <p>Es una alerta para situaciones muy graves.</p>	<p>Cuando el evento emergente requiere que el personal de atención esté alerta pero NO requieren movilizar todos los recursos de la casa de acogida.</p> <p>Es una alerta para situaciones menos graves.</p>
<p>Si es una alerta roja significa que habrá muchos impactos y cambios en la dinámica cotidiana de la casa de acogida:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambios dinámica laboral por efectos de las medidas tomadas por el COE Nacional. Sistemas de turnos deberán ser revisados para garantizar la atención. • Puede haber escasez de alimentos e implementos de primera necesidad. • Usuarías requerirán mayor atención desde área de psicología (miedo o angustia producidos por la emergencia, además de los impactos por la violencia). • El personal requerirá procesos de autocuidado. • Mujeres ex usuarias podrían acudir por ayuda (raciones alimentos, acogimiento, ayuda con sus hijos e hijas). • En general, la casa de acogida deberá cambiar las formas de trabajo y 	<p>Si es una alerta amarilla significa que habrá pocos impactos y cambios en la dinámica cotidiana de la casa de acogida:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es probable que haya que realizar algunos cambios en la dinámica laboral, en el sistema de turnos. • Es probable que se tenga que revisar la alacena de alimentos por posibles desabastecimientos de alimentos en el nivel cantonal o provincial. • Podría requerirse armar un plan <i>ad hoc</i>¹³ para resolver movilización del personal hacia la casa de acogida (convenios con compañías de taxis u otros). • Podría requerirse plan de seguridad para personal de atención por amenazas directas. • Podría requerirse referencia de usuarias a otras casas de acogida por peligro inminente.

¹³ Significa: adecuado, apropiado, dispuesto especialmente para un fin.

<p>atención, así como las modalidades para reuniones de equipo.</p> <p>Ejemplos para declarar una alerta roja son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pandemia o emergencia sanitaria (COVID-19) - Terremoto - Erupción volcánica - Incendio - Guerra civil - Otros... 	<p>Ejemplos para declarar una alerta amarilla son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ataques de agresores o inminente peligro para las usuarias por factores de riesgo de acuerdo al nivel de peligrosidad los casos de violencia. - Movilizaciones sociales, paros, cierre de vías. - Declaratoria de Estados de Excepción u otras medidas que puedan afectar el normal desenvolvimiento de la labor en la casa de acogida. - Enfermedades contagiosas entre las usuarias (Ej.: tuberculosis)

PARA RECORDAR Esta semaforización no tiene relación ni se contradice con la semaforización o las alertas del COE Nacional en caso de emergencias o desastres, sino que se trata de un sistema interno para las casas de acogida que permite identificar el tipo de emergencia y su impacto en la casa de acogida.

Como medida de preparación para poder activar este sistema de semaforización propuesto, las casas de acogida deberían contar con una alarma/timbre para que todo el personal de atención, las mujeres acogidas, sus hijos e hijas, sepan que se ha activado una alerta por una situación de emergencia, crisis o desastre; y con una pancarta visible con el color de la alerta que debe ser colocada en un lugar de uso colectivo cuando ocurre la emergencia, crisis o desastre.

Además, es importante que en todas las casas de acogida exista una señalética con puntos de encuentro y rutas de evacuación.

APP 4: ELABORACIÓN DE PLAN PARA CRISIS, EMERGENCIAS Y DESASTRES

Esta acción de preparación supone adaptar un formato para generar un plan de emergencia. Se sugiere que desde la coordinación o dirección de la casa de acogida se designe a una persona o dos personas del equipo de atención como responsables del plan de emergencia. Esta persona debe conocer cómo elaborar el plan que debe ser socializado y validado con todo el personal cuando ocurre una emergencia o crisis.

Para la elaboración de este plan puede resultar positivo generar una alianza más sostenida con Bomberos y Cruz Roja Ecuatoriana, de forma tal que puedan ser un apoyo técnico para este proceso. Se recomienda el siguiente formato que puede ser adaptado de acuerdo a las necesidades en cada casa de acogida:

Tabla 9: Formato Plan de Respuesta frente a emergencias

PLAN DE RESPUESTA FRENTE E A EMERGENCIAS, CRISIS O DESASTRES				
Tipo de situación:	<i>(explicar de qué se trata la situación emergente que requiere una respuesta)</i>			
Color de la alerta a activar (roja o amarilla):	<i>(de acuerdo a semaforización interna propuesta)</i>			
Acciones emergentes y responsables	1. _____ Responsable: _____ 2. _____ Responsable: _____ 3. _____ Responsable: _____ 4. _____ Responsable: _____ ...			
Verificación de personas acogidas	Nro. de mujeres adultas: _____ Nro. de niños menores de 12 años: _____ Nro. de niñas menores de 12 años: _____ Nro. de adolescentes mayores de 12 años: _____ Total de personas acogidas al momento de la emergencia: _____			
Verificación de necesidades básicas:	Alimentos <i>¿Alacena completa?</i>	Agua <i>Se cuenta con agua suficiente tanto para ingesta como para limpieza o aseo</i>	Implementos de aseo e higiene personal <i>Suficiente/insuficiente</i>	Implementos de limpieza <i>Suficiente/insuficiente</i>
Cambio de turnos:	<i>Descripción si el caso lo amerita</i>			
Se requiere cortar suministro de agua, electricidad y/o gas	<i>Sí</i> <i>No</i>			
Requerimientos adicionales urgentes	1. 2.			
Observaciones adicionales	...			

APP 5: SIMULACROS, MAPAS DE RIESGOS Y RECURSOS

SIMULACROS En cada casa de acogida, debería realizarse por lo menos 1 simulacro para respuesta frente a emergencias o desastres, al año.

Para ello, se sugiere una alianza prioritaria con la Cruz Roja Ecuatoriana y con los Bomberos de cada localidad, ambas instituciones cuentan con presencia territorial en todas las provincias en donde están las casas de acogida.

El simulacro representa una oportunidad para poner en práctica este procedimiento y mejorar la respuesta frente a crisis o emergencias.

MAPA DE RIESGOS Y RECURSOS

Cada casa de acogida debe contar con un mapa de riesgo y recursos.

El mapa de riesgos es una herramienta que permite ubicar en un croquis los diferentes peligros y factores de riesgo que tiene la casa de acogida, así como los recursos disponibles para enfrentar las emergencias que pueden presentarse.

El mapa de riesgos y recursos es útil para:

- Identificar los riesgos efectivos y potenciales a los que está expuesta la casa de acogida (depende del sitio en donde esté ubicada).
- Identificar los espacios vulnerables.
- Ubicar los recursos propios disponibles (extintores, botiquines, camillas, alarmas electrónicas, detectores de humo, lámparas de emergencia, timbres, puertas, etc.).
- Ubicar los espacios más seguros para definirlos como puntos de encuentro.
- Ubicar recursos externos: centro de salud, Bomberos, Policía, etc.

APP 6: KITS DE EMERGENCIA PARA LAS MUJERES ACOGIDAS Y SUS HIJOS E HIJAS

Las casas de acogida deberían contar con una reserva de kits de emergencia que puedan entregarse a las mujeres usuarias en caso de un desastre o emergencia que requiera evacuación. El kit debe contar con los insumos básicos para mujeres, sus hijos e hijas. Aunque esto depende de recursos económicos disponibles, se sugiere por lo menos contar con 20 kits en cada casa de acogida que contengan lo siguiente:

Tabla 10: Listado para kits básicos

BIENESTAR	SEGURIDAD ALIMENTARIA Y AGUA	HIGIENE, BIOSEGURIDAD
Mochila Frazadas personales (en caso de evacuación se requiere asegurar mantas para mitigar frío) Ropa interior Esferos Poncho de agua Linternas de mano (recargables) Velas Fósforos/encendedores	Botellas de agua (pueden ser botellas recicladas para cargar con agua) Alimentos no perecibles Platos, cubiertos personales (livianos) Aceite de coco	Cuaderno y esfero Papel higiénico Implementos de limpieza personal (jabón, papel higiénico, pasta y cepillos de dientes) Alcohol Toallas sanitarias Insumos para higiene menstrual Mascarillas (aunque se utilizan más en casos de emergencias sanitarias, también son útiles frente a una posible evacuación masiva, por ejemplo, en casos de erupciones volcánicas)

*Adaptado de: [https://www_\(Riesgos, 2018\)w.redcross.org](https://www_(Riesgos, 2018)w.redcross.org)

Los kits de emergencia deberían estar disponibles de forma permanente en una bodega, de forma tal que puedan ser entregados a las mujeres usuarias en caso de que se requiera. Esto será posible solamente si existe disponibilidad de fondos suficientes. Se sugiere alianzas con organismos de la cooperación internacional que puedan dotar de estos kits de emergencia como reservas en las casas de acogida.

PARA RECORDAR

- En todas las casas de acogida debe existir un stock de equipos de protección para el personal de atención (trajes, mascarillas, etc.), sobre todo para emergencias sanitarias.
- En todas las casas de acogida debe existir un botiquín completo de primeros auxilios.

APP 7: FORTALECER ALIANZAS CON ACTORES LOCALES

El trabajo en una casa de acogida incluye la coordinación permanente con diferentes instituciones gubernamentales y no gubernamentales, así como grupos o colectivos comunitarios, con empresas privadas, etc. Por eso, para estar preparadas en caso de emergencias, se recomienda:

- Fortalecer los procesos locales de las Mesas de Prevención de la violencia contra las mujeres, con una participación activa de las representantes de las casas de acogida.
- Mejorar los espacios de diálogo interinstitucionales que permitan el seguimiento de casos, de manera tal que, en casos de emergencia, ya exista una relación coordinada entre las diferentes instituciones que ofrecen servicios de atención a víctimas: Policía Nacional – unidades de Policía Comunitaria más cercanas-, Ministerio de Salud, Ministerio de Gobierno, Fiscalía, Consejos Provinciales, entre otros.
- A pesar de que en muchas casas de acogida ya se han establecido estas alianzas, sí se recomienda fortalecer específicamente con organismos como la Cruz Roja Ecuatoriana, Cuerpo de Bomberos, Servicio Nacional de Gestión de Riesgos, el Ministerio de Salud Pública, Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) y GADs.

Un aspecto relevante, por ejemplo, sobre las alianzas con otras instituciones es que cuando se declaran emergencias puede haber medidas restrictivas para la movilidad o para acercarse a instituciones, por eso, el personal necesita contar con permisos o salvoconductos especiales para circular libremente, y para realizar gestiones con las mujeres usuarias de las casas de acogida. Para ello, las alianzas locales son fundamentales.

PARA RECORDAR Los actores humanitarios desempeñan un papel importante en apoyo de las medidas de prevención y respuesta a la violencia.

Ninguna organización, organismo o entidad que trabaje en una emergencia dispone por sí sola del conjunto de conocimientos, habilidades, recursos y autoridad para prevenir la violencia o satisfacer las necesidades de las sobrevivientes. Así pues, es fundamental realizar un esfuerzo colectivo.

Todos los actores humanitarios deben ser conscientes de los riesgos de violencia contra las mujeres y han de prevenir y mitigar tales riesgos tan pronto como sea posible en sus ámbitos de actividad. (IASC C. p., 2015)

APP 8: RECURSOS PARA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN DURANTE UNA EMERGENCIA, CRISIS O DESASTRE

Como medida de preparación frente a emergencias, en las casas de acogida debe haber un sistema de difusión y comunicación que funcione permanentemente, para que en caso de una emergencia se pueda utilizar para colocar información al respecto de la situación. Se sugiere:

- ▶ Contar con una cartelera en un espacio visible para todas las usuarias, que pueda servir en caso de emergencias, para colocar información importante y oportuna.
- ▶ Cada casa de acogida debería procurar una reserva de materiales de difusión sobre el servicio que brinda. Estos materiales, ya sea impresos o digitales, deben incluir números de emergencia y teléfonos de contacto, por diferentes vías (redes sociales, telefónicas, propaganda, etc.).

Esto es útil porque si las personas de las comunidades locales conocen con antelación los números de contacto, en caso de emergencia es más fácil difundir la información y esto puede facilitar que esa información llegue a mujeres víctimas de violencia que requieran el acogimiento.

APP 9: MEJORAMIENTO INSTALACIONES Y DOTACIÓN DE EQUIPOS VARIOS

Las instalaciones de las casas de acogida precisan adecuaciones específicas para enfrentar emergencias; sin embargo, esto depende de la disponibilidad de recursos económicos. Los mínimos indispensables que se deberían procurar son:

- ▶ Todas las casas de acogida deben contar con espacios de aislamiento o de espacios que puedan ser destinados para ello.
- ▶ Todas las casas de acogida deberían colocar dispensadores de alcohol o gel en diversos puntos.
- ▶ Se debe asegurar la conectividad y el acceso a internet en todas las casas de acogida.
- ▶ Se debe aumentar el stock de computadoras, impresoras, radios para facilitar el acceso a información de manera oportuna.

IMPORTANTE Todo lo recomendado para el mejoramiento de instalaciones, dotación de equipos o para contar con kits de reserva dependerá mucho de los recursos económicos disponibles en cada casa de acogida. De ahí la importancia de la gestión de recursos.

5.2 DURANTE LA EMERGENCIA O DESASTRE: RESPUESTA

Al momento de ocurrencia de una emergencia o desastre, se deben activar una serie de acciones dentro de la casa de acogida: *actuar en la emergencia*. A continuación, el detalle:

CLAVE ATE: ACTUAR EN LA EMERGENCIA

La respuesta frente a una emergencia o desastre es la combinación de todas las fortalezas, atributos y recursos disponibles en una organización, comunidad o sociedad, que pueden utilizarse para gestionar y reducir los riesgos de desastres y reforzar la resiliencia.

En ese sentido, la respuesta frente a emergencias o desastres en una casa de acogida, supone un conjunto de acciones que sostienen el servicio y garantizan la protección a las mujeres víctimas de violencia, sus hijos e hijas.

IMPORTANTE Las casas de acogida son servicios esenciales. El Estado debe garantizar su sostenibilidad, aún más en tiempos de emergencia o desastre. El Estado debería proveer un fondo de contingencia para servicios esenciales -como casas de acogida- para casos de emergencias o desastres.

A continuación, las acciones recomendadas en una casa de acogida para mujeres sobrevivientes de violencia durante una emergencia o desastre:

ATE 1. ACTIVACIÓN ALERTA Y PLAN DE EMERGENCIA

La directora junto con la persona o personas designadas como responsables del plan de emergencia deben actuar de la siguiente manera:

Activar la alerta con el sistema del semáforo de acuerdo al color que corresponda (roja o amarilla). La activación de la alerta incluye:

- Colocar una pancarta del color que corresponda como señal de alerta al interno de la casa de acogida.
- Tocar un timbre o sirena para convocar a todas las personas dentro de la casa de acogida en un punto de encuentro e informar que se activa la alerta.
- Poner información en la cartelera sobre el tipo de emergencia o desastre que está ocurriendo.

Completar el plan de emergencia (de acuerdo al tipo de emergencia). La directora/coordinadora junto con la persona o personas designadas como responsables del plan de emergencia, convocan a reunión de equipo para

completar el plan y colocar actividades urgentes. Todo el personal debe conocer el plan y las acciones que se realizarán. De acuerdo a cada área de trabajo (psicología, trabajo social, legal, facilitación, coordinación), se asignan las tareas para enfrentar la situación de crisis o desastre.

ATE 2: RECORRIDO POR PUNTOS SEGUROS Y RUTAS DE EVACUACIÓN

Tal como se sugiere en la fase de preparación sobre el mapa de riesgos y recursos, al momento de la declaratoria de alerta los puntos de encuentro definidos deben ser utilizados como lugares para reuniones colectivas. Asimismo, se deben recordar las rutas de evacuación con la señalética recomendada.

Se sugiere hacer un recorrido por todos los puntos seguros e identificar las rutas de evacuación, tanto con las mujeres, sus hijos e hijas, como con el personal de atención. La información sobre los sitios seguros dentro de la casa de acogida debe ser clara y precisa para transmitirla a las mujeres acogidas, sus hijos e hijas.

ATE 3: DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN CON MUJERES USUARIAS

Durante la emergencia, se debe asegurar a las personas sobrevivientes que están en acogimiento que los servicios seguirán disponibles, y que no estarán solas. Se debe garantizar que se escucharán sus preocupaciones, preguntas y sugerencias.

Se requiere una actualización permanente de la cartelera interna de la casa de acogida, con datos útiles sobre la situación que se vive. Para ello, una de las personas responsables del plan de emergencia se encargará de buscar toda la información oficial desde entidades gubernamentales (COE Nacional).

Además, se debe generar mensajes y/o comunicados para todo el personal y las mujeres acogidas sobre la emergencia: explicación sobre el tipo de emergencia o desastre; situación nacional; situación provincial y medidas de protección¹⁴ que tomará la casa de acogida.

IMPORTANTE Para niños, niñas y adolescentes también se deben organizar actividades informativas sobre la emergencia o desastre.

Se sugieren los siguientes temas:

- Tipo de emergencia
- Medidas y acciones que se realizarán en la casa de acogida
- Primeros auxilios psicológicos
- Higiene del sueño y cuidados de salud mental

¹⁴ Las medidas de protección que se tomen en cada casa de acogida dependen del tipo de emergencia que se suscita.

ATE 4: CUBRIR NECESIDADES BÁSICAS

Para prevenir posibles riesgos de desabastecimiento de víveres se recomienda mantener una alacena con reserva de alimentos no perecibles e implementos de limpieza (sobre todo de higiene personal), pues en caso de desastres o emergencias podría generarse escasez de productos de primera necesidad.

En caso de que la alacena se encuentre sin provisiones al momento de la emergencia, se debe esperar las indicaciones desde el COE Nacional en cuanto al restablecimiento del transporte y el comercio.

Se sugiere que en todas las casas de acogida haya una identificación de canales diversos de abastecimiento de productos de primera necesidad con proveedores que entreguen a domicilio.

De la misma manera, inmediatamente de la declaración de emergencia o desastre debe asegurarse que se cuente con agua suficiente tanto para la ingesta como para la limpieza. Si existen amenazas de cortes de agua debido a los impactos de la emergencia, se requiere provisionar para asegurar el líquido vital.

IMPORTANTE En todas las casas de acogida debería existir una alacena con víveres no perecibles e implementos de limpieza y cuidado personal básicos. Esto garantiza que en caso de emergencia o desastre se cuente con las provisiones necesarias.

Sin embargo, la disponibilidad de recursos es limitada en las casas de acogida por lo que puede suceder que no se logre abastecer una alacena completa. Por ello, es indispensable que las instituciones de los distintos niveles de Gobierno gestionen fondos para sostener servicios esenciales; de la misma manera, se podría generar un llamado a organismos de la cooperación internacional y/o empresa privada para lograr este abastecimiento.

ATE 5: PREFERIR NUTRICIÓN LIVIANA

La nutrición y alimentación diaria en una casa de acogida no puede cesar durante una emergencia. Se debe procurar la preparación de alimentos que aseguren una nutrición sana. Sin embargo, debido al contexto de emergencia o desastre, se recomienda priorizar una alimentación baja en grasas y rica en frutas, cereales y vegetales, pues, de esta manera la alimentación aportará a una buena digestión.

Tomar en cuenta el tipo de alimentación durante una emergencia es importante porque a través de la comida o bebidas se puede ayudar a mantener la salud. Menús con comida liviana, vegetales, frutas y té de hierbas medicinales ayuda a mantener saludable el cuerpo.

La angustia que produce una situación emergente puede producir daños y dolores estomacales, por lo que una nutrición liviana en grasas es clave para ayudar a mantener la buena salud.

ATE 6: ACCESO SERVICIOS DE SALUD

Una de las prioridades en las casas de acogida es garantizar el acceso a salud. Esto de igual manera es primordial durante la emergencia. Las mujeres que se encuentran acogidas podrían tener enfermedades preexistentes o impactos en la salud por efectos de la violencia que requieren atención.

Dentro del plan de emergencia debe colocarse una responsabilidad al área de trabajo social de contar con una lista de las mujeres o niños, niñas y adolescentes que tengan enfermedades preexistentes y que puedan convertirse en pacientes de alto riesgo. Esto es importante para facilitar el acceso a servicios de salud.

Listado de algunas enfermedades a tomar en cuenta: diabetes, hipertensión, enfermedades autoinmunes, enfermedades respiratorias crónicas, insuficiencia renal crónica, insuficiencia cardíaca, antecedentes de cardiopatías como infartos cardíacos o pacientes oncológicos, entre otras.

Cuando exista un requerimiento médico, el personal de atención que corresponda deberá gestionar directamente con el responsable de los centros de salud del primer nivel de atención. En caso de presentarse complicaciones de urgencia o emergencia, el personal de atención deberá comunicarse con el 911 y gestionar para un traslado a un centro de salud u hospital si es necesario.

ATE 7: ADECUACIÓN DE ESPACIOS

Como se ha dicho, durante las emergencias la violencia contra las mujeres tiende a intensificarse. Por ello, es altamente probable que, tal como sucedió en la emergencia por COVID-19, las casas de acogida se saturen en su capacidad para recibir a nuevos grupos familiares (mujeres y sus hijos e hijas).

Se deberá gestionar los espacios de la casa de acogida para que puedan cubrir la demanda de protección y acogimiento. Se pueden habilitar nuevas habitaciones, en caso de ser necesario. Las casas de acogida salvan vidas, por lo que todos los esfuerzos posibles deben hacerse para velar por la protección de las mujeres, sus hijos e hijas.

PARA RECORDAR Las provisiones de alimentos, de implementos básicos y de vestimenta deben satisfacer las necesidades de todas las personas que se encuentran en la casa de acogida. No hay que olvidar provisionar insumos para niños o niñas menores de 5 años, y para bebés que pueden llegar a la casa de acogida. En el caso de bebés lactantes, es probable que se requiera conseguir leche adicional y pañales.

ATE 8: ACCIONES PARA LA SALUD MENTAL

Durante una emergencia, el ambiente cotidiano al interior de la casa de acogida puede ser afectado por tensiones provocadas debido al estrés, miedo o expectativas en referencia al estado de situación. Esto afecta tanto a personal de atención como a mujeres usuarias, sus hijos e hijas.

El personal de atención no debe olvidar que, además, de todas las secuelas, tanto físicas como psicológicas que deja la violencia sobre el cuerpo y la vida de las mujeres, durante una situación de emergencia el estrés, angustia y miedo se incrementan. Esto puede ocasionar tensiones individuales y colectivas al interior de la casa de acogida, por eso se debe mantener y priorizar actividades para manejo del estrés y el autocuidado.

El personal de atención debe integrar un discurso y una práctica diaria sobre el control de emociones, paciencia, orden y calma ante lo desconocido. Para ello, dentro del plan de emergencia se debe colocar al área de psicología como la responsable de estas actividades. Algunas pautas son:

- ▶ Promover diariamente actividades de higiene corporal, bucal, ocular y genital.
- ▶ Estimular actividades cognitivas como la lectura, ejercicios de proyección, memoria, juegos de mesa, etc.
- ▶ Estimular actividades alternativas como cultivo de plantas, trabajo con la tierra o, si la situación lo permite, actividades de contacto con la naturaleza.
- ▶ Promover actividades deportivas: zumba, gimnasia, etc. y actividades de movimiento: baile terapia, yoga, juegos, etc.

IMPORTANTE Durante una emergencia la atención psicológica en una casa de acogida tendrá mucha demanda por efectos de la misma situación emergente y por las secuelas de la violencia, por lo tanto, las psicólogas deben contar con ofertas innovadoras como grupos de apoyo, terapias alternativas u otras formas que faciliten la atención.

ATE 9: CAMBIOS EN LA DINÁMICA LABORAL

Sistema de turnos

- ▶ El personal de la casa de acogida generará un sistema de turnos para asegurar el acompañamiento presencial a las mujeres acogidas durante todo el tiempo que dure la emergencia o desastre.
- ▶ Se priorizará el trabajo integral y en equipo, utilizando medios de comunicación virtual si el caso lo amerita.

Trabajo en equipo

En tiempos de emergencia el trabajo interdisciplinario desde todas las áreas de atención en una casa de acogida se vuelve imprescindible, pues se debe responder a todas las condiciones que la emergencia o desastre presentan. Tan es así que, inmediatamente, se declara la alerta al interior de la casa de acogida, se debe también indicar a todo el personal los medios de comunicación que se utilizarán al interno del equipo de atención:

- Se sugiere el uso del grupo de WhatsApp.
- El uso de plataformas virtuales como *Google Meets* o *Zoom*, ayudan a generar reuniones de acuerdo a las necesidades.
- Grupos de Facebook también pueden ser útiles si es que la presencialidad se dificulta por las medidas tomadas durante la emergencia.

IMPORTANTE Todo el personal debe estar preparado para asumir las tareas que sean necesarias de acuerdo a la emergencia o desastre.

ATE 10: MONITOREO ESTADO DE SITUACIÓN PERMANENTE

Durante una emergencia o desastre se requiere un monitoreo permanente de la situación. Por ello se recomienda elaborar un diagnóstico semanal o quincenal sobre el estado de situación en la casa de acogida. Esto puede ser responsabilidad de la dirección o coordinación.

En este diagnóstico se deben señalar los aspectos principales sobre los impactos que ha causado la emergencia a la dinámica del trabajo en la casa. A continuación, un formato modelo para recopilar información durante la el transcurso de la emergencia:

Tabla 11: Modelo formato diagnóstico durante la emergencia

DURANTE LA EMERGENCIA: DIAGNÓSTICO	
Fecha:	<i>Nro. personas acogidas durante el período:</i>
Describir el estado de las usuarias	Estado de niños, niñas y adolescentes
Necesidades extra identificadas	Insumos, materiales o equipos imprevistos pero necesarios
Reacciones del equipo y dinámica laboral	Otros
Observaciones adicionales	

Este diagnóstico debe servir para mejorar las acciones que se realizan mientras dura la emergencia, es un insumo útil para las reuniones del personal de atención que pueden reformular actividades al interno de la casa de acuerdo al diagnóstico. Este diagnóstico ayuda también a revisar las actividades que están en el plan de emergencia y verificar si se están cumpliendo o no. De esta manera se pueden tomar correctivos para mejorar la atención.

ATE 11: ACCIONES AUTOCUIDADO DEL PERSONAL DE ATENCIÓN

Durante una emergencia se precisa aplicar para la atención una mirada flexible y adaptativa para garantizar que los servicios que salvan vidas continúen disponibles sin comprometer la seguridad del personal (Yaker & Erskine, 2021). Asegurar procesos de autocuidado para el personal de atención es una prioridad en tiempos de *normalidad*, más aún en tiempos de emergencias o desastres. La priorización de cuidados para el personal es la base para cualquier otra acción. Esto incluye:

- Generar espacios para que el personal exprese sus preocupaciones, necesidades e ideas.
- Proporcionar tiempo para hablar libremente sobre el trabajo o sobre la situación de emergencia de manera general.
- Crear grupos de chat o foros para el personal para conectar y apoyarse mutuamente.
- Compartir recursos sobre el manejo del estrés y mantenimiento del equilibrio emocional. Esto puede ser documentos con enlaces a recursos; compartir diariamente ejercicios de autocuidados vía mensajes o grupos de WhatsApp; compartir números de asistencia telefónica para la obtención de apoyo psicosocial, etc.
- Procurar que todo el personal tenga los números y la información sobre servicios de apoyo disponibles para ellas mismas.
- Compartir recursos online que pueda usar el personal para continuar desarrollando sus habilidades, etc. La aplicación ROSA del Comité Internacional de Rescate (IRC), podcasts y videos sobre el tema, son



recomendables.

(<https://play.google.com/store/apps/details?id=org.rescue.rosa&hl=es&gl=US>)

IMPORTANTE Durante una emergencia o desastre se debe priorizar la seguridad y el bienestar de todo el personal y de todas las personas sobrevivientes que están acogidas. Algunas personas sobrevivientes son más vulnerables que otras por lo que el personal de atención debe estar alerta. En tiempos de emergencia se recomienda *priorizar humanidad sobre productividad*: es importante recordar que esto es un periodo estresante y que los cambios y la incertidumbre añaden más estrés al personal, a sus familias, a las personas sobrevivientes. (IASC C. p., 2015)

ATE 12: ABRIR NUEVAS POSIBILIDADES DE ATENCIÓN PARA MUJERES

La casa de acogida como sitio de información y llegada de ex usuarias

Durante una emergencia, crisis o desastre, de cualquier tipo, es altamente probable que mujeres que han estado acogidas en la casa, acudan por apoyo o protección para el sostenimiento de la vida en medio de la catástrofe. En ese sentido, es importante que desde la casa de acogida se prevea la gestión de **kits de raciones de alimentos** que puedan entregarse a las ex usuarias.

Asimismo, se debe contar con **material informativo** sobre la situación emergente que pueda ser entregado a quienes se acercan a la casa de acogida en busca de respuestas a sus dudas, una vez que las mujeres generan un contacto con la casa de acogida

Ofrecer **espacios de cuidado para los hijos e hijas**, podría también ser de ayuda para mujeres que requieren mejorar su situación de ingresos propios que fue afectada por la emergencia. Es decir, si se ofrecen espacios seguros donde puedan quedarse sus hijos e hijas, las mujeres pueden reactivarse en el mercado laboral y recuperarse en medio de una emergencia.

Atención externa

Durante una emergencia o desastre, es importante que el personal de atención ponga en práctica las capacitaciones recibidas sobre atención remota o vía telefónica a mujeres víctimas de violencia. La gestión de casos a través de teléfonos móviles u otras plataformas será un apoyo indispensable para cubrir la demanda por servicios de atención por parte de mujeres que requieren apoyo.

Se debe tomar en cuenta que esto significa también mayores recursos invertidos en conectividad y en tarjetas/planes de teléfonos móviles que estén a disposición 24 horas para la atención.

ATE 13: COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

Las mujeres víctimas de violencia en tiempos de crisis tienen derecho a que exista coordinación de servicios de atención y protección en el nivel local y nacional. Por ello, la gestión para la coordinación interinstitucional se multiplica en tiempos de emergencias. La participación en las mesas cantonales debe ser una prioridad, al igual que pedir un espacio en el COE Cantonal para informar sobre la situación de las usuarias de las casas de acogida y sobre los servicios disponibles.

La coordinación interinstitucional permite:

- Reducir la vulnerabilidad específica de las mujeres en la ruralidad y comunidades indígenas que, por la lejanía geográfica, no pueden acercarse a los servicios, pero necesitan información sobre rutas de protección y sobre mecanismos para acceder a una casa de acogida. Instituciones que son parte de las mesas interinstitucionales pueden apoyar en la diseminación de la información sobre esto en territorios rurales.

- Impulsar la garantía del acceso a justicia, aún en tiempos de emergencia. Para ello, los espacios de encuentro entre varias instituciones y organizaciones pueden facilitar la apertura de los servicios de justicia con más celeridad, sobre todo en casos de violencia.
- Obtener acreditaciones y permisos pertinentes para movilidad en las ciudades y para prestar los servicios. El personal de casas de acogida debe contar con salvoconductos o permisos especiales para circular libremente.

ATE 14: TRABAJO EN RED

El trabajo en Red, entre las casas de acogida a nivel nacional y regional, debe intensificarse durante la emergencia o desastre a través de vías telemáticas virtuales. Compartir información de lo que ocurre en los territorios ayuda a generar una incidencia nacional en favor de los servicios de protección y atención a víctimas de violencia. En ese sentido, se debe impulsar el uso de medios como el WhatsApp o plataformas virtuales para mantener encuentros periódicos que permitan hacer diagnósticos situacionales de forma continua.

El trabajo en Red, además, es útil para gestionar fondos adicionales para responder a la emergencia o desastre. Mantener un ritmo de reuniones entre representantes de las casas permite identificar principales necesidades o requerimientos, y priorizar los apoyos desde la cooperación internacional o entidades gubernamentales.

Asimismo, el trabajo en Red permite la referencia y contra referencias de casos, para asegurar el acompañamiento efectivo a las mujeres sobrevivientes de violencia. De acuerdo a cada caso, se valora la urgencia o necesidad de referir a otra provincia el grupo familiar.

Se recomienda seguir redes sociales de las redes nacionales, regionales y globales de casas de acogida, pues desde estas plataformas se activan varias actividades en favor de los refugios o casas de acogida durante una emergencia o desastre:

- Red Global de Refugios

<https://gnws.org/es/>



- Red Interamericana de Refugios

<https://www.rirered.org/>



- Red Nacional de Casas de Acogida para Mujeres

Víctimas de violencia <https://twitter.com/RCasasAcogidaEC>



6. ACTUACIÓN EN CASOS DE EMERGENCIAS SANITARIAS: CASO COVID-19

La emergencia por COVID-19 dejó lecciones y aprendizajes para la actuación durante una emergencia sanitaria en casas de acogida. En ese sentido, se presenta a continuación pautas principales para la actuación durante emergencias sanitarias, con énfasis en COVID-19.

En casos de **emergencias sanitarias** la acción principal es prevenir contagios y lograr el acceso a salud. Apenas se declara una emergencia sanitaria se debe poner en práctica medidas de prevención y control del virus, enfermedad o infección.

Para el caso de COVID-19, vale destacar que la enfermedad por coronavirus (COVID-19 por el acrónimo en inglés) es una infección respiratoria causada por el virus SARS-CoV-2 (también conocido como el virus de la COVID-19) (Organización Mundial de la Salud, 2020).

Para las emergencias sanitarias se han identificado algunas recomendaciones específicas para controlar la situación. A saber:

Adecuaciones en la infraestructura

Se deben realizar adecuaciones a la infraestructura de la casa para mitigar y disminuir los riesgos de transmisión a través de la gestión adecuada del espacio físico. Algunas pautas son:

- Adecuar espacios para colocación de dispensadores de alcohol gel al 70% en diferentes puntos de la casa de acogida y, sobre todo, al ingreso/salida de los espacios.
- Colocar más recipientes para basura; separar los desechos con fundas de colores distintivos.
- Destinar un sitio específico para que el personal de atención pueda cambiarse de ropa.
- Asegurar un espacio para el lavado y desinfección de manos antes de ingresar al espacio de acogida.
- Adecuar un espacio visible para la exposición de material informativo sobre hábitos de higiene, incorporación de hábitos que prevengan la COVID-19.
- Adecuar espacios para zonas de aislamiento, tanto para prevención cuando una mujer acogida presenta síntomas sospechosos o para la permanencia de nuevas mujeres que necesiten ingresar a la casa de acogida.
- Dar mantenimiento a las instalaciones para que garanticen la higiene y la limpieza.

Contar con implementos de bioseguridad

Es imprescindible que las casas de acogida cuenten con implementos como: cloro, desinfectante, jabón líquido o en barra –de acuerdo a cada casa-, alcohol, trajes de bioseguridad para personal de atención, mascarillas, visores y guantes, bandejas de desinfección de calzado y dispensadores de gel antibacterial.

- ▶ El personal de atención requiere contar con mascarillas (KN95); protectores de cabello y trajes de bioseguridad.
- ▶ Las mujeres acogidas necesitan contar con mascarilla (KN95).
- ▶ Los niños, niñas y adolescentes deben tener mascarilla (triple tela) a su disposición.

Limpieza y desinfección para superficies/espacios

La limpieza ayuda a eliminar los agentes patógenos o reduce su concentración en las superficies contaminadas y por ello es un componente indispensable de cualquier método de desinfección. Limpiar con agua, jabón y aplicar una fuerza mecánica (cepillado o frotado) retira y reduce la suciedad, los detritos y la materia orgánica como sangre, secreciones y excreciones, pero no destruye microorganismos.

Por ello, se recomienda el uso de los productos a base de hipoclorito de sodio que puede presentarse en su forma líquida, sólida o en polvo (hipoclorito de calcio). Estas presentaciones se disuelven en agua para crear una solución acuosa diluida de cloro en la que el ácido hipocloroso sin disociar se activa y actúa como antimicrobiano. (Organización Mundial de la Salud, 2020)

El hipoclorito tiene un amplio espectro de actividad antimicrobiana y es eficaz contra varios agentes patógenos comunes en distintas concentraciones. En el marco de COVID-19, la concentración de 0,1% (1000 ppm) inactivará la gran mayoría de otros agentes patógenos. Se sugiere disolver el hipoclorito de sodio (líquido) en agua: nueve partes de agua por cada parte de hipoclorito de sodio. (Organización Mundial de la Salud, 2020)

Para asegurar la limpieza y desinfección, las casas de acogida deberían tener acceso a los siguientes implementos:

- Jabón líquido
- Desinfectante
- Detergente
- Hipoclorito de sodio/ o cloro
- Alcohol
- Toallas desechables
- Botes para basura
- Bandejas desinfección calzado para ingreso a espacios

En las casas de acogida se debe realizar una limpieza y desinfección profunda, sobre todo en:

- Las superficies de alto contacto (escritorios, mesas, sillas, pasamanos, manijas, celulares, entre otros) deben ser desinfectados cada 3 horas y ser rociadas con alcohol.
- Los pisos de espacios comunes y baños deben ser limpiados y desinfectados frecuentemente.
- Los dormitorios de acogimiento deben ser limpiados frecuentemente, así como, las superficies como camas y demás muebles.
- Se debe asegurar ventilación y aireación de espacios al menos dos veces al día.

Lavado de manos

- Todas las personas al interior de una casa de acogida deben intensificar el lavado de manos con agua y jabón. El lavado de manos debe extenderse a 60 segundos. Se colocará señalética sobre el lavado de manos. (Ministerio de Salud Pública, 2020)
- Todas las personas deben desinfectar sus manos con alcohol o alcohol gel al 70%, después de terminar una actividad.

Asegurar espacios de aislamiento

El aislamiento es una medida importante y útil para las personas con síntomas del virus y que requieren mantener una distancia para evitar el contagio y prevenir la propagación del virus.

El aislamiento debe hacerse cuando una persona tiene cualquier síntoma que haya sido identificado (el detalle de los síntomas los difunde el Ministerio de Salud Pública).

Esta medida debe ser aplicada tanto para las mujeres acogidas como para las mujeres que necesitan ingresar a la casa de acogida.

Lineamientos para adecuar un espacio dentro de las instalaciones

La medida de aislamiento puede resultar difícil de implementar debido a que en las casas de acogida no existen lugares adicionales que puedan utilizarse para este fin; al contrario, los espacios son muy reducidos, sin posibilidades de utilización para otros fines. Sin embargo, en cada territorio deberán adecuarse para garantizar una prevención efectiva del contagio. Algunos lineamientos son:

- Lo óptimo es que existan dos espacios de aislamiento: uno para los nuevos ingresos y otro para las mujeres que ya están acogidas y que presentan síntomas o que han dado positivo a las pruebas de la enfermedad o virus.
- Se debe identificar habitaciones u oficinas dentro de la casa de acogida que puedan readecuarse para el aislamiento.

- Las áreas de aislamiento deben contar con una buena ventilación, luz natural y baño personal.
- Otra alternativa es destinar el área de aislamiento en un espacio separado de la casa de acogida, es decir, en otros edificios. Esto depende de alianzas con otras instituciones como Municipios o Prefecturas que pudieran asumir la implementación de un espacio de aislamiento y cuenten con los recursos para ello.
- Otra posibilidad, es gestionar con hoteles o sitios de alojamiento privados, pero eso tendría un costo adicional que debería ser asumido por la institución competente y responsable de la política pública para la erradicación de la violencia contra las mujeres.

Pruebas

En el caso de enfermedades o virus suelen habilitarse pruebas para verificar si existe o no contagio. Estas pruebas deben estar al alcance del personal de las casas de acogida y para las usuarias. Sin embargo, ya la emergencia de COVID-19 demostró la falta de disponibilidad de pruebas.

Una estrategia para acceder a estas pruebas es generar alianzas con organismos de la cooperación internacional o con la empresa privada, quienes deben comprometerse tanto a conseguir la prueba, aplicarla y a analizar los resultados de la prueba. Esto debería hacerse por lo menos una vez al mes, o de acuerdo a las recomendaciones del Ministerio de Salud Pública (MSP).

Nuevos ingresos de mujeres a la casa de acogida en casos de emergencias sanitarias

En situación de pandemia y emergencia sanitaria deben existir criterios para los nuevos ingresos o acogimientos, de forma tal que se prevenga posibles contagios entre los grupos familiares que ya se encuentran en la casa de acogida. A saber:

- Antes del ingreso, el personal de atención debe estar en contacto permanente con la mujer que ha sido víctima de violencia y deberá explicarle el proceso de aislamiento para su posterior ingreso en la casa de acogida.
- Antes del ingreso a las salas o área de aislamiento, la mujer y sus hijos e hijas deben realizarse el triaje para establecer el estado de salud. Para esto se requiere una coordinación directa con el Ministerio de Salud Pública (MSP). No podrán ingresar sin este requisito previo.
- Una vez que la mujer se encuentre en el sitio de aislamiento se deben acordar ciertas pautas para su estadía de manera que se procure su comodidad. Entre los acuerdos están: a) el tiempo de aislamiento es de por lo menos 15 días¹⁵ y, b)

¹⁵ Los días de aislamiento dependerán del tipo de virus o enfermedad, pero se ha tomado como referencia indicaciones por la COVID-19.

debe permanecer en ese espacio todo el día, no puede salir o estar en contacto con otras personas.

- El personal de atención debe mantenerse en contacto con la mujer por medios virtuales o telefónicos. Se recomienda mantener contacto por lo menos dos veces al día para dialogar sobre sus sentimientos. Al estar en aislamiento, hay que indicar que es normal sentirse con estados de ánimo de angustia y desesperación. Es mejor evitar la sobreexposición a información relacionada con la pandemia.
- El manejo del teléfono personal en el espacio de aislamiento dependerá del análisis de riesgo, debido a que podría significar un elemento de mayor vulnerabilidad tanto para la mujer que ingresa, como para sus hijos e hijas.
- En los espacios de aislamiento se debe contar con alimentación diaria para los grupos familiares que allí se encuentren.
- Si la mujer se encuentra con sus hijos e hijas, se deben proveer materiales lúdicos de acuerdo a las edades.
- Toda la basura o desechos de las áreas de aislamiento se deben colocar en fundas negras y rojas al final de cada día; debidamente rotuladas.
- Solamente personal médico puede visitar o tener contacto con el grupo familiar en aislamiento.

Es importante que las áreas de aislamiento cuenten con comodidad y distracciones como televisión, radio, juegos, etc., pues la situación es difícil para una mujer que necesita acompañamiento por haber vivido situaciones de violencia. La soledad puede exacerbar sentimientos de tristeza, ira, miedo y angustia.

Por eso se requiere el acompañamiento vía telefónica del personal de atención psicológica. Esto toma especial relevancia, tomando en cuenta que si las mujeres no logran permanecer los días en aislamiento es probable que vuelvan a sus casas, con los agresores, lo que las ubicaría en nuevas situaciones de riesgo.

¿Qué hacer si se confirman contagios entre las mujeres acogidas?

Dependiendo del tipo de virus o enfermedad, el personal de la casa de acogida debe validar las acciones a tomar con la entidad de salud competente, es decir con personal del Ministerio de Salud Pública.

A continuación, se detallan algunas acciones tomadas por las casas de acogida en casos de COVID-19 que dieron resultados positivos y que previnieron los contagios:

- Una vez recibido el resultado confirmatorio de la prueba de laboratorio, las mujeres y sus hijos e hijas, deberán permanecer en aislamiento. Posterior a un período de tiempo (15 días), se realizará una segunda prueba¹⁶.
- Si hay dos o más casos confirmados no se requieren habitaciones separadas, pues las personas enfermas pueden compartir un mismo espacio; deben usar mascarilla y mantener la limpieza permanente del sitio.
- Para la atención diaria del grupo familiar en aislamiento, se designará a una persona del equipo de atención para que realice el cuidado y acompañamiento respectivo.

¿Qué hacer si se confirman contagios entre el personal de atención?

Si alguna persona del equipo de atención resulta con sospecha de contagio ya sea por síntomas o contacto sospechoso, deberá:

- Informar a la coordinadora o directora de la casa de acogida.
- Acudir inmediatamente a un Centro de Salud para el triaje respectivo.
- Iniciar el aislamiento preventivo obligatorio en su domicilio.

Difusión de información entre el personal

En caso de una emergencia sanitaria como COVID-19, el personal de atención en una casa de acogida **DEBE CONOCER** información relevante sobre:

- Reconocimiento de signos y síntomas del virus o enfermedad. Considerando, además, las afecciones a la salud presentes en víctimas de violencia (dolores de cabeza, dificultad de sueño, pérdida de apetito, problemas gastrointestinales, afecciones aparato respiratorio, ansiedad, efectos de la violencia vivida), y diferenciar con las del virus o enfermedad que provocó la emergencia.
- Formas de contagio y de prevención.
- Correcto uso de equipos de protección personal (colocación y retiro) para prevenir contagio entre el personal de atención.
- Prevención de riesgos psicosociales para mujeres sobrevivientes de violencia, sus hijos e hijas derivados de la emergencia sanitaria.
- Herramientas o estrategias personales para mitigar angustia o miedo.

¹⁶ Los días de aislamiento dependerán del tipo de virus o enfermedad, pero se ha tomado como referencia indicaciones por la COVID-19

PARA RECORDAR

Durante la emergencia por COVID-19, en el 2020, cuando el personal de las casas de acogida identificó un caso sospechoso de contagio al interior de la casa, se realizó lo siguiente:

- ▶ Establecieron comunicación directa con la línea 1-7-1 o notificaban al centro de salud del Ministerio de Salud Pública de la jurisdicción que le corresponda, para solicitar la prueba o triaje respectivo.
- ▶ Designaron un sitio de aislamiento preventivo dentro de la casa de acogida. Si la persona con sospecha de COVID-19 tenía hijos o hijas, toda la unidad familiar entró en aislamiento.
- ▶ Se realizó un reporte diario del caso y se gestionó la intervención de personal de salud hasta que se haga efectiva el anclaje a una institución de segundo nivel de atención.
- ▶ Para la atención diaria del grupo familiar en aislamiento, se designó a una persona del equipo de atención para que realice el cuidado y acompañamiento respectivo. Esta persona debía cumplir todas las normas de bioseguridad y vestir su equipo de protección personal.

5.3 DESPUÉS DE LA EMERGENCIA: EVALUACIÓN

Una vez que ha terminado la emergencia o por lo menos que ha cesado su punto más crítico, se requiere iniciar un proceso de evaluación que permita recoger lecciones aprendidas y aprendizajes.

Esto es parte de lo que se conoce como recuperación. Evaluar permite identificar los impactos, fomentar la resiliencia y aportar en la recuperación. Esta última clave recomendada para la actuación en casas de acogida se denomina *EVA*.

CLAVE EVA: EVALUACIÓN

Cuando ha terminado el momento más crítico de la emergencia o desastre se puede hablar de un proceso de recuperación que no es otra cosa sino la restauración de las condiciones previas, pero la recuperación es también una oportunidad de mejora y de búsqueda de soluciones alternativas frente a las dificultades y desafíos que se presentaron durante la situación de emergencia. Esto es posible solamente con una evaluación de lo ocurrido.

Cuando sucede una emergencia o desastre se produce una ruptura en el normal desarrollo de la vida de las personas, en este caso, en la cotidianidad de la atención en una casa de acogida; cuando cesa la intensidad de la emergencia, se puede identificar aciertos y errores durante el hecho. Es decir, no es posible la recuperación sin realizar una evaluación. Esto aplica a todo el proceso de acompañamiento a víctimas de violencia en una casa de acogida.

Por eso se sugiere generar un espacio de diálogo abierto para lograr una evaluación participativa e intercambiar impresiones, sensaciones y puntos de vista sobre lo vivido al interno de la casa de acogida durante la emergencia.

Una evaluación no es una medida de calificación de algo bueno o malo, sino que debe ser un proceso para identificar las acciones resilientes y positivas que dieron mejores resultados que otras. Esto como buenas prácticas para replicar o como acciones que no deben repetirse.

Este diálogo sugerido puede hacerse en distintos niveles: con el personal de atención; con las mujeres usuarias; con los hijos e hijas de las mujeres acogidas; con las mujeres que acudieron al servicio para solicitar apoyos externos (cuidado de niños, raciones de comida, apoyo psicosocial o legal, etc.), pero también se recomienda propiciar una reunión ampliada con todas las personas que estuvieron durante la emergencia.

Las preguntas pertinentes se establecerán de acuerdo a cada contexto, sin embargo, se sugiere que estén guiadas para identificar lecciones aprendidas, buenas prácticas y necesidades que no pudieron resolverse. Esta información debe convertirse en un documento interno de la casa de acogida para que sea utilizado como referencia cuando se presente otro evento emergente.

Para guiar el diálogo se recomienda las siguientes preguntas motivadoras solamente como referencia, pues en cada casa de acogida se deberían generar preguntas propias:

Tabla 12: Preguntas motivadoras para evaluar actuación durante emergencia

¿Cuáles son las principales actividades que se hicieron con las usuarias que resultaron positivas durante la emergencia?	¿Qué problemas tuvo al interno de la casa de acogida durante la emergencia?	¿Estuvo clara la declaración de alerta al interior de las casas de acogida?
¿Hubo suficiente información sobre el estado de situación?	¿Qué necesidades no pudieron resolverse durante la emergencia?	¿Hubo suficientes actividades de salud mental?
¿Qué insumos o implementos hicieron falta para mejorar la atención?	¿Qué instituciones fueron aliadas clave durante la emergencia?	¿Qué conflictos se presentaron durante la emergencia?
¿Cree que hubo escasez de algo durante la emergencia?	¿Qué recomendaciones haría para otra situación similar?	¿Resultó positivo el cambio en la rutina de trabajo?

Vale resaltar la necesidad de iniciar un proceso permanente de registro, sistematización de experiencias colectivas de aprendizaje para transformar los desaciertos en aciertos y amplificar las buenas prácticas. Aunque puede suceder que, debido a la falta de personal y la sobrecarga de trabajo, no se logre ejecutar este proceso. Se recomienda buscar soluciones concretas como apoyo desde organizaciones externas que puedan sistematizar las experiencias.

Finalmente, el proceso de evaluación debe establecer desafíos que deben resolverse en el corto y mediano plazo. Es altamente seguro que se requiera estrategias intensivas de autocuidado tanto para el personal de atención, como para las propias mujeres acogidas, sus hijos e hijas. Por lo tanto, se recomienda que luego de una situación de crisis, se desarrollen acciones o actividades que permitan una recuperación tanto física como mental de cada persona que se encuentra en la casa de acogida.

Las mujeres sobrevivientes de violencia deben retomar al 100% sus procesos de empoderamiento y recuperación de sus autonomías; para ello, requieren el acompañamiento constante del equipo de profesionales expertas de la casa de acogida.

III. PARTE

CONCLUSIÓN

Al ser las casas de acogida sitios que salvan vidas y servicios esenciales que permiten recuperar la autonomía y los derechos de las mujeres, juegan un rol primordial dentro del entramado del sistema de protección integral a víctimas de violencia. Sin embargo, pulula una sensación de soledad y la necesidad de una mayor sinergia entre todos los actores locales como un desafío para los años subsiguientes.

La emergencia sanitaria por COVID-19 puso de manifiesto la urgente necesidad de posicionar públicamente el trabajo de las Casas de Acogida, como un servicio especializado e integral, que salva vidas y que necesita del esfuerzo conjunto de instituciones públicas, privadas y de la cooperación internacional, para sostenerse. Asimismo, evidenció la importancia de establecer nuevas relaciones interinstitucionales y fortalecer las relaciones existentes en el nivel local y nacional, como medida de preparación frente a cualquier crisis humanitaria y emergencia.

Una constatación estremecedora de la pandemia por COVID-19, ha sido el hecho de que las mujeres continuaran buscando auxilio incluso durante la emergencia sanitaria, a pesar de que se encontraban en sus propias casas, junto a su familia. Esto puede leerse tanto como un aumento de la visibilidad social del fenómeno de la violencia contra las mujeres, pero también como un reconocimiento de la posibilidad de recibir apoyo calificado y atención especializada. Y eso es un nuevo reto, pues los servicios de atención requieren sostenerse con presupuestos suficientes y eficientes para lograr un abordaje de calidad e interdisciplinario tanto en tiempos de *normalidad* y, aún más, en tiempos de emergencias.

Otra realidad innegable es que la metodología de atención consolidada en las casas de acogida contribuyó, de alguna manera, a que el sistema de atención directa a víctimas de violencia, se mantenga, aún en tiempos pandémicos. Esto revela la experticia de las prestadoras de servicios de acogimiento y la resiliencia para sostener espacios de protección, aún en contextos difíciles.

Por muchos años, el trabajo que realizan las casas de acogida ha sido permanentemente invisibilizado, antes, durante y después de la pandemia. Es decir, se ha ocultado o subvalorado la complejidad del trabajo que realiza el personal de atención en una casa de acogida.

En este procedimiento, se detalla parte de la red compleja de acciones que se requieren para lograr un abordaje de calidad con mujeres sobrevivientes de violencia durante una emergencia. Sin embargo, la sobrecarga laboral, la alta rotación de personal, la carencia de recursos económicos, son factores que dificultan y limitan la posibilidad de aplicar integralmente este procedimiento. Queda claro que las Casas de Acogida no están en condiciones para asumir estas responsabilidades por sí solas.

A pesar de ello, el procedimiento plantea un horizonte hacia el cual las casas de acogida pueden avanzar, generando una movilización de recursos tanto con la

colaboración del sector público como del privado. En ese sentido, puede servir también como un medio para hacer incidencia en las instituciones del sistema de prevención y respuesta, sobre el rol primordial del servicio de acogimiento para mujeres sobrevivientes de violencia, sus hijos e hijas.

Por último, en todo el mundo, las casas de acogida asumen cada día el reto de restituir derechos, lo cual implica acoger con calidez a mujeres, hijos e hijas sin importar la hora o el día, porque acoger significa acompañar en situación de emergencia permanente, buscar soluciones y recursos inmediatos, escuchar historias de vida llenas de dolor y violencia, transmitir esperanza y confianza, porque las sobrevivientes no están solas. Existe todo un sistema de protección y acompañamiento. Las casas de acogida conforman una red de seguridad y contención para las sobrevivientes.

Algunos testimonios del personal de atención de las casas de acogida

“La experiencia de COVID-19 nos permite responder un poco más eficientemente. Aunque en ese momento no sabíamos cuáles iban a ser las reacciones (ataques de pánico o cualquier cosa), creo que, si contamos con una guía, eso sí te da herramientas como para estar un poco más aterrizada y que no te quedes como en shock. Es decir, un documento que te diga lo que se debe hacer es importante, sobre todo para estar preparadas frente a una emergencia”. *Testimonio en la Casa Hogar de Nazareth – Guayaquil*

“Este procedimiento será una importante herramienta en el proceso nuevo de Casa de Acogida Paqarina para que logremos acoger las medidas, sugerencias y protocolos aprendidos desde las experiencias de las otras Casas de Acogida. Podemos estar expuestos a otras emergencias como las climáticas; las erupciones volcánicas, temblores y desbordes de ríos que pueden generarse en estos territorios”. *Testimonio en la Casa Paqarina – Cañar*

“En la casa de acogida trabajamos la reparación de los daños de la violencia. Cuando una mujer llega a la casa ya está en estado de emergencia, pues necesita reparar y reconstruir su vida. Lo que siente es miedo e incertidumbre. Por eso, si además hay una crisis o emergencia, eso representa una doble emergencia para ella. Es importante que estemos preparadas para poder responder”. *Testimonio en la Casa Wasi Pani – Tena*

“Durante la pandemia se incrementó la carga de trabajo notablemente. Se tuvo que contratar otra facilitadora y otra psicóloga, pero eso solo fue posible por gestión de fondos con la cooperación internacional. En todas las emergencias, es necesario pensar en aumentar el personal técnico, principalmente en las áreas de psicología y facilitación; eso significa mayores recursos económicos”. *Testimonio en la Casa de Refugio Matilde – Quito*

“Es importante hacer visible el trabajo que los equipos técnicos realizamos con niños, niñas y adolescentes (NNA), hijos e hijas de las mujeres sobrevivientes de violencia. Es usual que, en las Casas de Acogida, el número de NNA supere el número de mujeres albergadas y el trabajo que se realiza con ellos y ellas es

enorme. La intervención con NNA se incrementa aún más en los momentos de emergencias y crisis humanitarias, tanto para asegurar la protección, como para la salud mental y su seguimiento educativo”. *Testimonio en la Casa de la Mujer – Quito*

“Siempre puede haber una emergencia. Por ejemplo, nosotras hemos tenido que enfrentar un incendio y hacer una evacuación; teníamos el riesgo de que explote toda la cuadra alrededor, y por eso tuvimos que evacuar. Nos fuimos al parque porque no teníamos a dónde ir, fue difícil mover a tanta gente. Siempre estamos expuestas a vivir emergencias diferentes”. *Testimonio en la Casa María Amor– Cuenca*

“En el momento de una emergencia, debemos reunirnos y ponernos de acuerdo sobre cómo vamos a enfrentarla como equipo. Nunca se puede estar preparados para una emergencia. Bajar las ansiedades y ponerse a pensar. En emergencias, se desatan cosas que tú no puedes prever, es clave mantener la capacidad de análisis y de pensar”. *Testimonio en la Casa María Amor– Cuenca*

Algunos testimonios de usuarias y ex usuarias de las casas de acogida

“Para mí fue muy triste porque en la pandemia no estaba con mi mamá, con mi familia, quería llamarles, pasé incomunicada todo el tiempo y lo que más me tenía triste es mi hija, porque le extrañaba, porque todo el tiempo pienso en ella, volver a mi tierra a mi comunidad, con mi mamá, con las personas que me aman o me quiere y me apoyan.”

“Yo vendía (en la calle), tenía un puestito de venta y cuando la pandemia llegó decían que no podíamos salir y yo no tenía ingresos así. Tenía que salir y salimos y trabajamos en pandemia, y venía caminando y no había mascarillas. Donde había más gente era en los supermercados, que hacían cola. Y nos retiran la policía, nos corrían porque éramos ambulantes”.

“Yo pasé en otra casa hogar, ahí no nos dejaban salir, ahí sí se podía salir, pero cuando se enteraron que había COVID no nos dejaban. Hicimos la cuarentena ahí. Por un lado, estaba bien, por el otro lado no estaba tan bien porque yo no salí y por otro lado no sabía qué era lo que pasaba”.

“A mí me pegó COVID 4 veces, la quinta ya me despido (risas). La pandemia cuando recién empezó sí fueron momentos duros. Económicamente también y físicamente también. Hacía falta el dinero, el arriendo también. Era la preocupación de mañana que van a comer mis hijos, que vamos a comer nosotros. Como eje cabeza de la familia”.

“Bueno (antes de la pandemia), yo ya había superado el lado psicológico mío, y estaba trabajando tan bien. Estaba con mi hija, trabajando en limpieza de casa, tratando de superar, cuando vino la pandemia se me fueron todos los planes al piso. Se cayeron y sí, entré en depresión. Yo como estoy enseñada a estar activa, de un lado al otro, entonces frenar me entró en depresión. Tuve que acudir a la Fundación de nuevo, en donde me abrieron las puertas cariñosamente.”

Bibliografía

- AoR, G. (sd de sd de 2019). *Handbook for Coordinating Gender-based Violence Interventions in Emergencies*. sd: GBV AoR. Obtenido de GBV AoR.
- Araujo, M. C. (16 de Abril de 2020). *IADB*. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/>: <https://blogs.iadb.org/igualdad/es/la-capacidad-de-respuesta-a-prueba/>
- Bello, O., Bustamante, A., & Pizarro, P. (2020). *Planificación para la reducción del riesgo de desastres en el marco de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. Santiago de Chile: CEPAL.
- BRADSHAW, S., & ARENAS, Á. (2004). *Análisis de género en la evaluación de los efectos socioeconómicos de los desastres naturales*. Santiago de Chile: CEPAL.
- CEPAL. (2014). *Manual para la Evaluación de Desastres*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Esfera, A. (2018). *Manual Esfera: Carta Humanitaria y normas mínimas para la respuesta humanitaria*. Suiza: 4ta. Edición.
- Fundación, M. A. (2020). *Protocolo para manejo de la atención a mujeres en situación de violencia con sus hijos e hijas, en el contexto de la emergencias por la COVID-19*. Cuenca: Fundación María Amor.
- IASC. (sd). *Cómo apoyar a las personas sobrevivientes de violencia de género cuando no hay un actor contra la VG disponible en el área*. sd: sd.
- IASC, C. p. (2015). *Directrices para la integración e intervenciones contra la VG en la acción humanitaria. reducir el riesgo, promover la resiliencia, impulsar la recuperación*. IASC.
- Ministerio de Salud Pública, M. (2020). *Lineamientos para la prevención de COVID-19*. sd: MSP.
- Mora Mora, A. (2020). *La violencia contra las mujeres frente a las medidas dirigidas a disminuir el COVID-19*. OEA, Comisión Interamericana de Mujeres, MESECVI.
- Onu Mujeres, e. a. (s/d). *Paquete de servicios esenciales para mujeres y niñas que sufren violencia*. s/d: ONU MUJERES.
- ONU, M. (SD de SD de 2020). *COVID-19 en América Latina y el Caribe: cómo incorporar a las mujeres y la igualdad de género en la gestión de la respuesta a la crisis*. Obtenido de UNWOMEN.ORG: <https://lac.unwomen.org/es/digiteca/publicaciones/2020/03/covid-como-incorporar-a-las-mujeres-y-la-igualdad-de-genero-en-la-gestion-de-respuesta#view>
- Organización Mundial de la Salud, O. (15 de MAYO de 2020). *Limpieza y desinfección de las superficies del entorno inmediato en el caso de COVID-19*. Obtenido de <https://apps.who.int/>: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/332168/WHO-2019-nCoV-Disinfection-2020.1-spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Piedrahita H., C. M. (16 de agosto de 2011). *Derecho Ecuador*. Obtenido de La dignidad humana: www.derechoecuador.com
- Piras, C., Monje, A., Roza, V., & Hidalgo, N. (sd de Marzo de 2020). *Violencia contra las mujeres en el contexto de covid-19, lecciones y herramientas para América Latina y El Caribe*. Obtenido de www.iadb.org/: <https://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=EZSHARE-1043693673-41>

- Protección, G. T. (sd de sd de sd). *Strengthening Protections in Natural Disaster Response: Women*. Obtenido de www.globalprotectioncluster.org: www.globalprotectioncluster.org/
- Red Nacional, C. A. (sd de Septiembre de 2020). *Procolo de Actuación en casas de acogida en contexto de covid-19*. Quito, Pichincha, Ecuador: GIZ.
- Riesgos, S. N. (2018). *Plan Nacional de Respuesta ante Desastres*. Quito: SNGR.
- UNDRR, O. d. (2021). *Informe de evaluación regional sobre el riesgo de desastres*. Panamá: UNDRR.
- UNODC, U. N. (2019). *Global Study on Homicide: gender-related killing of women and girls*. Viena: UNODC.
- UN-SPIDER, O. f. (20 de mayo de 2022). *UN-SPIDER*. Obtenido de <https://www.un-spider.org/>: <https://www.un-spider.org/es/riesgos-y-desastres/gestion-de-desastres-y-emergencias#no-back>
- Varela, E., & Cepeda, C. (2022). *Gestión de casos con personas sobrevivientes de violencia basada en género en contexto de movilidad humana*. sd: ACNUR Ecuador.
- Yaker, R., & Erskine, D. (2021). *Gestión de casos de violencia basada en género y covid-19*. sd: ActionAid.

