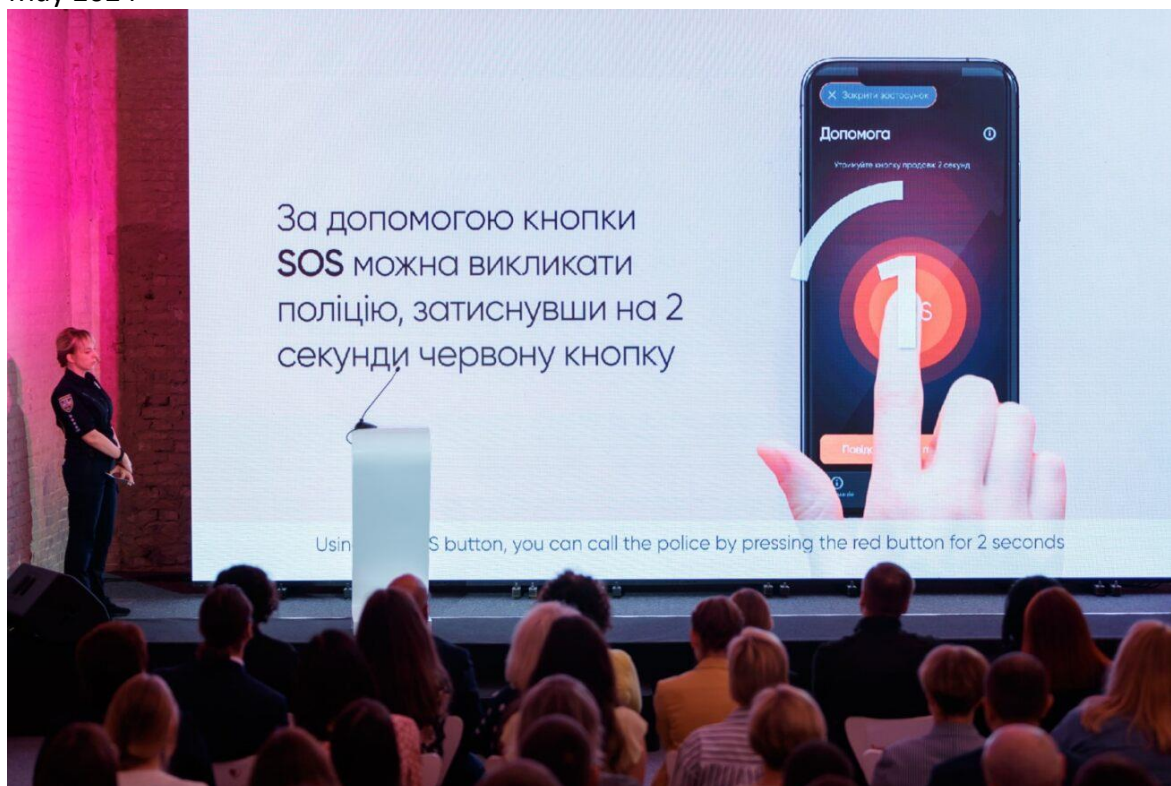


Salvavidas digitales: la gestión de la violencia de género en Ucrania

[FMR 73 – Disrupción digital y desplazamiento](#)

Lala Zinkevych

May 2024



Demostración de la aplicación Kryla. Autoría: Andriy Krepkikh y UNFPA

En Ucrania, ha surgido una nueva oleada de servicios digitales destinados a asistir a las poblaciones desplazadas vulnerables a la violencia doméstica y derivada del conflicto. El presente artículo analiza las debilidades y las fortalezas de estas plataformas innovadoras.

La guerra sigue rampando en Ucrania y la violencia de género se ha convertido en una preocupación de primer nivel, en particular, para las mujeres desplazadas. La violencia sexual derivada del conflicto, la violencia doméstica y la trata de personas se han vuelto prominentes en un contexto en el que las mujeres constituyen la mayoría de la población desplazada.[\[1\]](#)

La violencia de género ya era un problema prevalente en Ucrania y, desde que estalló la guerra, su riesgo no ha hecho más que aumentar. En la primera mitad de 2023, los servicios sociales de Ucrania registraron un aumento de casi el doble en los servicios prestados a supervivientes de la violencia de género. Hay una creciente preocupación por la trata de personas, la explotación sexual y el abuso, en particular, en los pasos fronterizos y en los refugios. Se estima que unos [2,5 millones](#) de personas (el 83 % de las cuales son mujeres y niñas) necesitarán servicios relacionados con la violencia de género en 2024.

Esta creciente demanda ejerce una presión notable sobre los [servicios](#) especializados en protección y respuesta a la violencia de género en el país. Aunque el sistema de prevención y respuesta a la violencia de género en Ucrania ha avanzado de manera significativa en la última década, estos servicios especializados siguen haciendo frente a numerosos desafíos. Muchas personas que viven en zonas rurales siguen sin tener acceso a servicios para supervivientes de la violencia de género. En 2023, el 27 % de los hogares en la región oriental del país, que ha sufrido de manera particular las operaciones militares y el desplazamiento, [notificaron](#) que no existían servicios para supervivientes de la violencia de género.

El acceso a servicios especializados en violencia de género se ve limitado por la ausencia de personal, sobre todo en determinadas profesiones clave, como la psicología, el trabajo social o el derecho. Asimismo, en los territorios ocupados de manera temporal por la Federación de Rusia, millones de personas de origen ucraniano tienen dificultades para acceder a servicios de protección o a productos críticos.

También existen problemas a nivel individual. La violencia contra las mujeres y las niñas sigue sin denunciarse en muchos casos como consecuencia del estigma, de los estereotipos de género y de una cultura del silencio. Muchas supervivientes de la violencia de género suelen evitar las denuncias, ya que temen perder su anonimato y sufrir repercusiones adicionales de manos de sus agresores.

Perspectivas y soluciones digitales

La prestación de servicios digitales para asistir a la población ucraniana que huye del conflicto es un fenómeno que se está generalizando. El ejemplo más destacado es la aplicación móvil [Diia](#), que en 2023 contaba con más de 19 millones de usuarios (es decir, el 70 % del total de la población ucraniana con teléfono inteligente). Se trata de una herramienta digital que recoge una copia electrónica de más de 117 documentos gubernamentales oficiales, cuya validez jurídica es la misma que la de sus copias físicas.

Esta plataforma, diseñada en un primer momento para hacer los servicios públicos más accesibles y permitir que el Gobierno llegara a la ciudadanía de zonas remotas o con discapacidad, ha demostrado ser útil para las poblaciones desplazadas y vulnerables, que no tienen acceso a las copias físicas de documentos importantes. La infraestructura digital en la región ha desempeñado un papel fundamental para mitigar los desafíos de la población desplazada ucraniana y se han incorporado herramientas digitales en cada fase del proceso de asistencia, inclusive en los [servicios de protección](#).

El [Fondo de Población de las Naciones Unidas \(UNFPA\)](#) lleva más de dos décadas ayudando al Gobierno ucraniano a poner en marcha un sistema de servicios especializados en violencia de género. Desde que estallara la guerra, UNFPA ha colaborado con el Gobierno de Ucrania para desarrollar soluciones digitales que refuercen el sistema existente de servicios especializados en violencia de género. Cada una de las herramientas complementa al sistema de manera única, al dotar a las

supervivientes de la violencia de género de información oportuna sobre los servicios que mejor se ajustan a sus necesidades y ubicación, al brindar asistencia psicológica anónima de emergencias tanto en los territorios controlados por el Gobierno ucraniano como en aquellas temporalmente fuera de su control, y al garantizar vías de contacto confidenciales con la Policía Nacional y con los servicios de emergencias en casos de peligro inminente.

Aurora

El sitio web [Aurora](#) es una herramienta vital que ofrece a supervivientes de la violencia derivada del conflicto, inclusive violencia sexual, acceder a un servicio seguro, gratuito y anónimo, con independencia de su localización (sin importar si se encuentran en Ucrania, en el extranjero o en zonas temporalmente fuera del control del Gobierno ucraniano). Su principal objetivo es ofrecer asistencia psicoterapéutica profesional especializada a la población superviviente, en particular, terapia EMDR (o «desensibilización y reprocesamiento por movimientos oculares»), así como terapia cognitivo-conductual sensible al trauma, que son herramientas muy eficaces para tratar a pacientes con trauma. La plataforma también ofrece consultas virtuales o telefónicas con especialistas en salud reproductiva, asistencia jurídica o protección. Aurora está integrada de manera eficaz en el sistema de respuesta general y colabora con otras redes similares, como los centros de auxilio para supervivientes o los programas de rehabilitación. Asimismo, la plataforma permite derivar a otros servicios o recibir derivaciones de ellos. Los usuarios pueden preservar su anonimato si prefieren no divulgar su identidad.

Tras inscribirse en Aurora, cualquier superviviente puede recibir la asistencia de un coordinador, que actúa en función de la solicitud y el consentimiento recibidos. El coordinador está capacitado para realizar una evaluación de las necesidades de la persona y puede brindar asesoría adicional, según se precise. Una vez se completan estos procesos, se puede derivar a los supervivientes a otros servicios disponibles, evitar la retraumatización y mejorar la eficacia de la asistencia prestada. Cabe destacar que Aurora está disponible para supervivientes de distintos contextos, aunque la mayoría de sus usuarios son mujeres, que constituyen un 90 % del total. La mayoría de los usuarios tienen un rango de edad de entre 18 y 39 años. A fecha de noviembre de 2023, el 82 % de los usuarios de Aurora notificaron haber sufrido violencia sexual, inclusive violencia sexual relacionada con el conflicto. Casi un cuarto de los usuarios están accediendo a este servicio desde el extranjero. La mayoría de las solicitudes dentro del país provienen de zonas densamente pobladas con una concentración importante de población desplazada interna, lo que incluye Kiev, Odesa y Mykolaiv.

Plataforma de auxilio para supervivientes

La [plataforma de auxilio para supervivientes](#) es la primera plataforma digital en Ucrania que ofrece información amplia y verificada sobre servicios especializados y vitales para

las personas desplazadas por la guerra y el desplazamiento. Esta plataforma ayuda a la ciudadanía en tránsito a contactar de manera rápida con los servicios que precisan y a recibir asistencia social, jurídica, humanitaria y psicológica gratuita y confidencial por medio de chatbots, líneas directas y consultas virtuales y presenciales con proveedores certificados.

La plataforma pretende generar un entorno de confianza entre las personas afectadas y las proveedoras de servicios y parte de la premisa de que una asistencia profesional integral es el primer paso para lograr la justicia. Tras recibir asistencia, puede que las supervivientes estén dispuestas a contactar con las autoridades para notificar casos de violencia sexual perpetrados por las fuerzas de ocupación como arma contra la población civil y hacer que se rindan cuentas en el futuro. Se ha diseñado no solo pensando en las personas afectadas, sino también en los profesionales de la protección social. La plataforma permite que los trabajadores sociales lleguen a un número significativamente mayor de personas afectadas por la guerra y el desplazamiento para dotarlas de apoyo social.

Esta herramienta complementa otras iniciativas similares, como Aurora o los centros presenciales de auxilio para supervivientes. Está previsto añadir funcionalidades para la búsqueda de empleo, el empoderamiento económico o la educación infantil.

Kryla («Alas»)

[Kryla](#) es una aplicación móvil diseñada para ayudar a las mujeres que sufren violencia de género sin importar dónde estén dentro de los territorios controlados por el Gobierno. Brinda asistencia y apoyo de emergencia a estas mujeres, aunque se encuentren en tránsito.

La aplicación está diseñada como un calendario menstrual y tiene una función oculta que permite a las usuarias llamar a la Policía Nacional ucraniana y acceder a información sobre los servicios de emergencia. Para ello, las usuarias han de registrarse para este servicio y permitir la geolocalización de su dispositivo. Esta aplicación está diseñada de tal manera que el abusador no pueda sospechar nada, lo que permite a la mujer instalarla en su teléfono inteligente sin miedo. La parte abierta de la aplicación permite monitorizar el ciclo menstrual y predecir la ovulación. Cuando la usuaria mantiene pulsado el símbolo de las alas durante más de tres segundos, se accede a una función oculta que incluye un botón para llamar a la policía, información útil y datos de contacto para otros servicios de asistencia. No compartiremos el nombre de la aplicación para preservar la seguridad de las usuarias, pero puede descargarse tanto a través de Google Play como de la App Store.

La aplicación permite asistir a mujeres que no pueden llamar a la policía por tener algún impedimento en el habla, en la audición o de otra naturaleza; porque su abusador controla por completo sus vidas personales; porque no tienen los medios económicos para hacer una llamada o por cualquier otro obstáculo similar. La principal ventaja de la

aplicación es que se puede contactar de manera directa con la policía por medio del botón de «SOS» y que se detecta la ubicación de la superviviente de manera automática por medio de la geolocalización móvil.

El Ministerio del Interior y UNFPA difunden información sobre esta aplicación entre las mujeres que lo necesitan por medio de los centros de auxilio para supervivientes, de los líderes de la comunidad de acogida y de personas influyentes. Desde su publicación en agosto de 2022, más de 34 000 usuarias han descargado la aplicación, que tiene una alta valoración (4,6 sobre 5) en la App Store.

Logros

Amplia acogida

Las herramientas digitales antes descritas han tenido una buena acogida entre los usuarios y han mejorado la capacidad institucional del sistema estatal para prestar servicios especializados en violencia de género.

Integración en servicios existentes

Estas soluciones se han incorporado en los sistemas estatales existentes de respuesta a la violencia de género para ampliarlos. La rapidez con la que se introdujeron estos servicios en línea y su complementariedad con las infraestructuras físicas existentes, tales como los albergues, los centros de día, los centros de crisis y los teléfonos de emergencias, han ayudado a las mujeres en tránsito a acceder a información y asistencia integrales cuando las necesitaban, incluso para las que se encontraban en territorios temporalmente fuera del control del Gobierno.

Concienciación pública

Estas herramientas han podido integrarse de manera eficaz en la plataforma de información nacional, Break the Circle, que en los últimos años ha logrado llegar al gran público y garantizar el apoyo y la promoción al Gobierno.

Desafíos

Son varios los factores que pueden limitar la eficacia de estas herramientas.

Conectividad

La mala conexión móvil y a Internet puede socavar la prestación de servicios y solicitar estos medios podría suponer un riesgo adicional para las supervivientes, en particular, en aquellas zonas fuera del control del Gobierno de Ucrania. Asimismo, la no disponibilidad de dispositivos digitales y el analfabetismo digital pueden ser obstáculos para el uso de estas herramientas, sobre todo, entre las personas de más edad.

Presentación limitada de denuncias

Es posible que las supervivientes no denuncien los casos de violencia ante las autoridades en tiempo y forma. En muchos casos, las supervivientes buscan primero

asistencia de las organizaciones de la sociedad civil para acceder a ayuda humanitaria, servicios médicos y asistencia jurídica básica para recuperar su documentación y acceder a sus derechos y a prestaciones sociales. Muchas supervivientes no divulgan lo que han experimentado hasta mucho tiempo después, cuando ya han recibido apoyo psicosocial y se sienten seguras.

Imposibilidad de publicitarse

Las soluciones digitales con funcionalidades ocultas de denuncia no pueden publicitarse de manera abierta. Por ello, es necesario diseñar estrategias de promoción más sofisticadas, para que las mujeres se sientan seguras instalándolas en sus teléfonos.

Conclusiones y discusión

Las herramientas digitales presentadas en el presente artículo ilustran en su conjunto el potencial de la tecnología para impulsar los esfuerzos de protección frente a la violencia de género. El empleo de estas herramientas en Ucrania durante una de las mayores crisis de desplazamiento en Europa podría servir como precedente para un amplio abanico de soluciones para la prestación de servicios especializados en violencia de género. Estas herramientas podrían replicarse en otras regiones y contextos que cuenten con una implantación suficiente de la tecnología y de los servicios móviles.

Para garantizar que estas tecnologías puedan emplearse de manera eficaz para abordar la violencia de género, en particular, en contextos de conflicto militar y desplazamiento, es imprescindible seguir los pasos recogidos a continuación.

Preocupaciones sobre la seguridad y la privacidad

Toda solución debe priorizar la seguridad y la privacidad de las supervivientes. Los datos que se recopilen deben anonimizarse para que nadie tenga acceso a información sensible o identificable. También es importante estudiar con detenimiento el almacenamiento, la titularidad y la gestión de los datos. Toda solución tecnológica debería incluir un mecanismo para poner en contacto a las supervivientes con profesionales experimentados, con el fin de mejorar su seguridad, además de ponderar las cuestiones de la calidad y la accesibilidad de la conexión a Internet. Las mujeres desplazadas deberían participar en el diseño de cualquier solución para garantizar el mejor resultado posible.

Soluciones modulares y adaptables

Para diseñar cualquier solución, es importante ponderar las soluciones modulares y de código abierto, a fin de facilitar su adaptación a las necesidades particulares de un contexto específico. Esto permite adaptarlas según sea necesario. También es importante hacer un barrido inicial y evaluar la capacidad de los socios locales, lo que puede ayudar a identificar los servicios más adecuados y los ámbitos en los que se

necesita apoyo adicional para mejorar su capacidad de respuesta a la violencia de género.

Búsqueda de la inclusividad

Es fundamental tener en cuenta la edad y el trasfondo de las usuarias, así como su nivel de alfabetización digital, a la hora de introducir soluciones digitales. El uso de tecnologías digitales podría exacerbar la brecha digital si no se tiene presente el problema del acceso de antemano. También habrían de tenerse en cuenta las soluciones inclusivas que respondan a las necesidades de las personas con discapacidad o con competencias tecnológicas limitadas.

Lala Zinkevych. Asesora en materia de políticas de género y prevención de la violencia de género, UNFPA Ucrania.[linkedin.com/in/lala-zinkevych/](https://www.linkedin.com/in/lala-zinkevych/)

Colaboradores:

Kostiantyn Boichuk, analista de programas sobre violencia de género

Olga Chuyeva, especialista en respuesta a la violencia sexual relacionada con el conflicto
Oleskandr Dashutin, asistente de programas sobre violencia sexual relacionada con el conflicto

Nina Bagayeva, especialista en comunicaciones. UNFPA Ucrania

[LEER EL NÚMERO COMPLETO](#)

[1] En diciembre de 2023, el 59 % de los 3,7 millones de personas desplazadas internamente eran mujeres. Del mismo modo, el 93 % de los 4,5 millones de personas que han vuelto al país y el 88 % de los 6,5 millones de personas refugiadas fuera de Ucrania también son mujeres.