
MODELO DE SERVICIOS INTEGRALES PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES EN MÉXICO

1. Introducción

La Ciudad de las Mujeres (CCM), es una estrategia que promueve el desarrollo integral, sustentable y sostenible de las mujeres y las niñas, que por medio de la atención especializada tiene como objetivo el mejorar la condición y posición de las mujeres, a través de acciones que satisfagan sus necesidades prácticas e intereses estratégicos, con miras al adelanto y garantía de sus derechos humanos y libertades fundamentales; dicha estrategia sigue el Modelo de Servicios Integrados para el Empoderamiento de las Mujeres (SIEM) del Banco Interamericano de Desarrollo (BID); y por tanto, es una acción afirmativa que tiene como objetivo acortar las brechas de desigualdad entre mujeres y hombres, a través del adelanto de las mujeres, con acciones interinstitucionales y específicas para mujeres, hombres, jóvenes, niñas y niños.

Este Modelo que comienza en El Salvador, impulsado por el BID, es reconocido internacionalmente como una buena práctica de política pública en beneficio de las mujeres, como respuesta a sus necesidades básicas e intereses estratégicos, desde la perspectiva de derechos humanos, resolviendo las problemáticas detectadas y focalizadas a la salud sexual y reproductiva, violencia de género, educación y autonomía económica, enfocadas al empoderamiento de las mujeres.

La estrategia “Ciudad de las Mujeres”, al seguir el Modelo del BID, basa su operación y funcionamiento en la intervención interinstitucional bajo un mismo techo, en un mismo espacio público, que permita afianzar un enfoque de desarrollo sustentable y sostenible, fortalecido en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), que entre sus 17 Objetivos, señala la importancia de la Igualdad de Género para el Desarrollo, a través de acciones para poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas, garantizar el acceso universal a la salud sexual y reproductiva, así como adoptar y fortalecer políticas acertadas y leyes aplicables para promover la igualdad de género y el empoderamiento de todas las mujeres y las niñas a todos los niveles, entre otras metas.

2. Marco Legal

El artículo 1° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos señala que todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad, progresividad, y pro persona, y que este ordenamiento establece que todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano es parte, así como de las garantías para su protección; que la citada reforma prohíbe toda discriminación motivada por condición social y de salud, edad, religión, origen étnico, discapacidad, preferencia sexual, estado civil, género, o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

De conformidad con los artículos 1° y 4° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la **Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés), la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres "CONVENCIÓN DE BELÉM DO PARÁ"**, y la Ley General de Igualdad entre Mujeres y Hombres, en su artículo 5, fracción IV, establece que la igualdad de género debe entenderse como "... situación en la cual las mujeres y hombres acceden con las mismas posibilidades y oportunidades al uso, control y beneficio de bienes, servicios y recursos de la sociedad, así como a la toma de decisiones en todos los ámbitos de la vida social, económica, política, cultural y familiar; ..."

México ha suscrito y ratificado diversos instrumentos internacionales de derechos humanos que establecen un conjunto de obligaciones para los tres poderes de la Unión y los tres órdenes de gobierno, y que la CEDAW es el tratado más amplio en materia de derechos humanos de las mujeres y constituye un mapa de ruta para el Estado Mexicano en materia de igualdad y erradicación de la violencia, para la puesta en marcha de políticas, programas y acciones.

MODELO DE SERVICIOS INTEGRALES PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES EN MÉXICO

Con fundamento en lo establecido en el artículo 25 Constitucional que señala al Estado Mexicano como el rector del desarrollo nacional para garantizar que éste sea integral y sustentable, que fortalezca la soberanía de la Nación y su régimen democrático y que, mediante la competitividad, el fomento del crecimiento económico, el empleo y una más justa distribución del ingreso y la riqueza, permita el pleno ejercicio de la libertad y la dignidad de las personas, grupos y clases sociales; así como el artículo 26 Constitucional apartado A, el cual dispone la facultad del Estado para organizar un sistema de planeación democrática del desarrollo nacional que imprima solidez, dinamismo, competitividad, permanencia y equidad al crecimiento de la economía para la independencia y la democratización política, social y cultural de la nación.

El Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018, expone la ruta que el Gobierno de la República se ha trazado para contribuir de manera más eficaz, a que todas las personas podamos lograr que México alcance su máximo potencial. Para lograr lo anterior, se establecen como Metas Nacionales: un México en Paz, un México Incluyente, un México con Educación de Calidad, Un México Prospero y un México con Responsabilidad Global. Asimismo, se presentan Estrategias Transversales para Democratizar la Productividad, para alcanzar un Gobierno Cercano y Moderno, y para tener una Perspectiva de Género en todos los programas de la Administración Pública Federal.

El referido PND, establece que el desarrollo social debe ser prioridad de un México Incluyente, que propone enfocar la acción del Estado Mexicano en garantizar el ejercicio de los Derechos Sociales y cerrar las brechas de desigualdad social que aún nos dividen. El objetivo es que el país se integre por una sociedad con equidad, cohesión social e igualdad sustantiva. Esto implica hacer efectivo el ejercicio de los derechos sociales de las mexicanas y mexicanos, a través del acceso a los servicios básicos, agua potable, drenaje, saneamiento, electricidad, seguridad social, educación, alimentación y vivienda digna, como base de un capital humano que les permita desarrollarse plenamente como persona humana.

Al igual que en el resto de Metas Nacionales, las políticas contenidas en la meta "México Incluyente" no están diseñadas de manera aislada. Estas acciones se complementan con las políticas de seguridad, impartición de justicia, educación y fomento económico, que forman parte de las demás metas del referido Plan, así como las Estrategias Transversales propuestas.

Asimismo, el PND 2013-2018, establece en la Estrategia Transversal Perspectiva de Género, como aspecto fundamental, garantizar la Igualdad Sustantiva de oportunidades entre hombres y mujeres, para lo cual contempla la necesidad de realizar acciones especiales orientadas a garantizar los derechos de las mujeres y evitar que las diferencias de género sean causa de desigualdad, exclusión o discriminación; a través, del Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y no Discriminación contra las Mujeres, y en específico de la línea de acción **5.3.2 que a la letra señala: "Fomentar la construcción, conservación y remodelación del espacio público con condiciones adecuadas y seguras para mujeres, niñas y niños"**, insta a "LA SEDATU" a la realización de acciones para mejorar la condición y posición de mujeres y niñas por medio de espacios públicos en donde se promueva su desarrollo.

La Ley General de Igualdad entre Mujeres y Hombres en su artículo 12, fracciones V y VII, establece que corresponde al Gobierno Federal garantizar la igualdad de oportunidades, mediante la adopción de políticas, programas, proyectos e instrumentos compensatorios como acciones afirmativas, e incorporar en los Presupuestos de Egresos de la Federación la asignación de recursos para el cumplimiento de la Política Nacional en Materia de Igualdad entre mujeres y hombres.

La Ley de Planeación en su artículo 2º fracción III, establece que la planeación estará basada, en los principios de Igualdad de derechos entre hombres y mujeres, la atención de las necesidades básicas de la población y la mejoría en todos los aspectos de la calidad para el desarrollo de la población, así como la fracción VII del mismo artículo que señala a la perspectiva de género, para asegurar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, y promover el adelanto de las mujeres mediante el accesos igualitario a los bienes, recursos y beneficios del desarrollo.

MODELO DE SERVICIOS INTEGRALES PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES EN MÉXICO

Por otra parte, el Programa Sectorial de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano 2013-2018, en su Estrategia 1.1 dispone que deberá impulsar la coordinación interinstitucional e intergubernamental de las autoridades locales y la sociedad para mejorar la planeación y el ordenamiento territorial.

Así también, el Programa Sectorial de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano, el cual se alinea con las Metas Nacionales México Incluyente y México Próspero, en su objetivo 3, **Estrategia 3.5, Estrategia Transversal Igualdad de Oportunidades y no Discriminación contra las Mujeres**, señala lo relacionado a la Estrategia Transversal para la Igualdad de Oportunidades y no Discriminación contra las Mujeres, cuyas líneas de acción refieren el mejoramiento de las condiciones para niñas, mujeres y mujeres adultas mayores, promoviendo el fortalecimiento, la coordinación y cooperación de los tres órdenes de Gobierno para promover espacios públicos que fomenten e impulsen acciones a favor de las mujeres.

A través de la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (SEDATU), por medio de las Reglas de Operación del Programa de Infraestructura se establece que la **“CIUDAD DE LAS MUJERES”** es una modalidad de la vertiente Espacios Públicos y Participación Comunitaria, la cual se alinea al Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y no Discriminación contra las Mujeres (PROIGUALDAD);, generando un espacio para aplicar un método de gestión pública que permita ejercer recursos de distintas esferas a un mismo propósito cuando los objetivos son complejos y sobrepasan las fronteras sectorizadas; ésta permite agregar valor a las políticas públicas y alcanzar sus objetivos con eficacia y eficiencia, es por ello, que la Ciudad de las Mujeres se desarrolla como una estrategia en donde se requiere una planeación coordinada cuya sinergia permita plantear respuestas a las necesidades de las mujeres, promoviendo la igualdad sustantiva, eliminar la violencia contra las mujeres, abrir un cambio cultural en donde las personas se reconozcan y respeten con base en el principio de igualdad y no discriminación, donde este cambio de comportamientos sociales permita la construcción de una sociedad inclusiva e igualitaria.

3. Marco estratégico

3.1 Ejes transversales

Las acciones que se realizan desde los Módulos de Atención en los Espacios Públicos “Ciudad de las Mujeres” se desarrollarán con base en los siguientes ejes transversales:

- **Perspectiva de género:** Concepto que se refiere a la metodología y los mecanismos que permiten identificar, cuestionar y valorar la discriminación, desigualdad y exclusión de las mujeres, que se pretende justificar con base en las diferencias biológicas entre mujeres y hombres, así como las acciones que deben emprenderse para actuar sobre los factores de género y crear las condiciones de cambio que permitan avanzar en la construcción de la igualdad de género. Mirar o analizar alguna situación desde la perspectiva de género, permite entonces entender que la vida de mujeres y hombres puede modificarse en la medida en que no está “naturalmente” determinada. Ayuda a comprender más profundamente tanto en la vida de las mujeres como la de los hombres y las relaciones que se dan entre ambos. Este enfoque cuestiona los estereotipos con que se nos educa y abre la posibilidad de elaborar nuevos contenidos de socialización y relación entre los seres humanos;
- **Perspectiva de derechos humanos:** Se entenderá como un marco conceptual para el proceso de desarrollo humano que desde el punto de vista normativo está basado en las normas internacionales de derechos humanos y desde el punto de vista operacional está orientado a la promoción y la protección de los derechos humanos
- **Enfoque intercultural:** Está orientado al reconocimiento de la coexistencia de diversidades culturales en las sociedades actuales, las cuales deben convivir con una base de respeto hacia sus diferentes cosmovisiones, derechos humanos y derechos como pueblos;

MODELO DE SERVICIOS INTEGRALES PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES EN MÉXICO

- **Perspectiva de Juventudes (infancia y adolescencia):** Se entenderá como niñas y niños a las personas menores de doce años, y adolescentes a las personas de entre doce años cumplidos y menos de dieciocho años de edad. Esta mirada le reconoce a este colectivo, categorizado socialmente, como personas sujetas de derechos, por lo tanto, deben ser visibilizadas y consideradas cuando se tome alguna decisión que les afecte en lo individual o colectivo, y se deberán evaluar y ponderar las posibles repercusiones a fin de salvaguardar su interés superior y sus garantías procesales.

Esta perspectiva se enfoca en garantizar la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes desde su desarrollo integral, y promover la participación, considerando los aspectos culturales, éticos, afectivos, educativos y de salud de niñas, niños y adolescentes, en todos aquellos asuntos de su incumbencia, de acuerdo a su edad, desarrollo evolutivo, cognoscitivo y madurez.

3.2 Principios rectores

Los principios rectores se centran en la protección de los derechos humanos de las mujeres, a través del acceso a bienes sociales, servicios y oportunidades, para lograr el empoderamiento:

- **No discriminación:** Los servicios promueven la no discriminación por ninguna causa, o diferencia por razón de edad, clase, origen étnico, discapacidades, orientación sexual, creencias o por cualquier otro factor que desencadene efectos discriminatorios. Por lo tanto, estas diferencias no podrán ser factores de exclusión para las mujeres usuarias de los espacios públicos “Ciudad de las Mujeres”, o para brindarles un servicio que no cuente con la calidad o calidez de acuerdo a los estándares que establece el Modelo de Operación de los CCM en México.
- **Autodeterminación.** Los servicios reconocen la capacidad de las mujeres para pensar, decidir y actuar por sí mismas en el marco de las Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y de la Declaración Universal de Derechos Humanos, a través de su acceso a información oportuna, completa, accesible, fidedigna y oficiosa; asimismo, respetan las decisiones que toman de manera informada, libre y voluntaria, asegurando su participación en acciones que tienen implicaciones para sus vidas y en los procesos de diseño, implementación, monitoreo y evaluación de los CCM.
- **Calidad y calidez.** Los servicios son brindados con calidad y calidez, adecuados al ciclo de vida de las mujeres en toda su diversidad. Son eficientes, oportunos, de fácil y seguro acceso, y con pertinencia cultural. El proceso de atención se centra en las necesidades de las mujeres brindando un trato digno, respetuoso, sensible, asertivo y empático.
- **Transparencia y rendición de cuentas.** El Modelo de Servicios Integrados para el Empoderamiento de las Mujeres que se opera en los espacios públicos “Ciudad de las Mujeres”, se basa en un modelo colaborativo de actuación interinstitucional que interactúa con mujeres usuarias, y otros actores y actrices relevantes, comprometidas e interesadas en contribuir con el objetivo del Modelo. Asegurar la transparencia y la rendición de cuentas implica presentar información oportuna de forma pública, fidedigna y pertinente sobre los resultados, impactos y eficiencia de la estrategia; así como contar con mecanismos de disseminación de esta información a las usuarias y los interesados en su conjunto, en tanto titulares de derechos.
- **Abordaje territorial.** Las mujeres a quienes la “Ciudad de las Mujeres” propone impactar viven en territorios concretos donde hay realidades específicas que determinan sus condiciones de vida.

Es necesario que en el Modelo de intervención se articulen los actores locales del área de influencia de cada espacio público, trabajando con los gobiernos municipales y demás entidades públicas y privadas (que incluye a las organizaciones no gubernamentales [ONG], la academia y el sector empresarial) e interactuando con las organizaciones que trabajan al nivel comunitario para construir alianzas efectivas, intervenciones pertinentes y

MODELO DE SERVICIOS INTEGRALES PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES EN MÉXICO

estrategias de actuación eficaces que consideren las dinámicas locales y aprovechen las oportunidades y capacidades existentes.

3.3 Objetivos

3.3.1 General

Contribuir al mejoramiento de la condición y posición de las mujeres que habiten en un área estratégica determinada, mediante una red de servicios integrales ofrecidos por las instancias competentes, que promuevan el empoderamiento de las mujeres, mujeres jóvenes y niñas, a través del ejercicio de sus derechos humanos relacionados a la Salud, Salud Sexual y Reproductiva, Vida Libre de Violencia y Acceso a la Justicia, Acceso a la Educación, Desarrollo Económico, Desarrollo Integral de Jóvenes e Interés Superior de la Niñez.

3.3.2 Objetivos Específicos

- Brindar servicios a las mujeres, bajo un mismo techo, con calidad y calidez de forma directa y coordinada.
- Facilitar la atención integral a la salud de las mujeres, con énfasis en la salud sexual y reproductiva.
- Realizar acciones en la prevención y atención de la violencia contra las mujeres para facilitar el acceso a la justicia.
- Promover el empoderamiento de las mujeres en sus derechos económicos, sociales y civiles y fomentar la igualdad sustantiva en todos los ámbitos sociales.
- Promover la educación, la formación y el desarrollo humano de las mujeres.
- Fortalecer y promover la autonomía económica de las mujeres a través de su participación en el mercado laboral e iniciativas productivas.
- Llevar a cabo servicios especializados que promuevan el desarrollo integral de las mujeres jóvenes.
- Realizar los cuidados a infantes que acompañan a las mujeres usuarias del Centro, llevando a cabo acciones que promuevan el interés superior de la niñez.

4. Modelo de atención de Servicios Integrados bajo un mismo techo e intervención multinivel

Con la finalidad de lograr el empoderamiento de las mujeres, a través del ejercicio de sus derechos humanos, el Centro “Ciudad de las Mujeres” basa su operación en una red de servicios bajo un mismo techo, el Modelo plantea la conformación de siete Módulos Especializados que satisfacen las necesidades básicas e intereses estratégicos, en lo general y que se enuncian a continuación:

- **Módulo Atención Primaria:** tiene como objetivo diagnosticar las necesidades implícitas y explícitas de las usuarias del Centro, para armar una estrategia de intervención llamada “Hoja de Ruta”, la cual plantea la atención integral dentro del espacio público.
- **Módulo de Salud, Salud Sexual y Reproductiva:** tiene como objetivo promover el acceso a la salud con especial atención en la salud reproductiva y sexual de las mujeres.
- **Módulo Vida Libre de Violencia:** tiene como objetivo promover el acceso y la procuración de la justicia a través de las atenciones en trabajo social, psicología y el ámbito jurídico.
- **Módulo Educación Colectiva:** tiene como objetivo promover el acceso a la educación formal, con servicios de alfabetización, primaria, secundaria y preparatoria; así como la educación no formal, con acciones de sensibilización en temas relacionados al desarrollo humano, derechos, igualdad de género, educación para la paz, masculinidades alternas a la hegemónica, entre otros; cuyo objetivo

MODELO DE SERVICIOS INTEGRALES PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES EN MÉXICO

es la re-educación a través de la promoción de cambios conductuales basados en los ejes transversales; además de talleres y cursos con hombres jóvenes fuera del CCM.

- **Módulo Autonomía Económica:** tiene como objetivo realizar acciones para el empoderamiento económico de las mujeres a través de cursos de capacitación en técnicas para el trabajo, bolsa de empleo y la ejecución de proyectos productivos, mediante la oferta institucional de los programas gubernamentales.
- **Módulo de Atención a Mujeres Jóvenes:** tiene como objetivo el desarrollo integral de niñas y mujeres de 12 a 19 años, a través de los servicios de psicología, orientación vocacional y consejería en salud sexual y reproductiva.
- **Módulo para el Cuidado Infantil:** es un espacio seguro y confiable para niñas y niños acompañantes de las mujeres usuarias del Centro, quienes realizan actividades para el desarrollo psicomotriz, así como acciones desde la prevención para lograr la igualdad sustantiva entre hombres y mujeres y con ello promover el interés superior de la niñez, brindando atenciones especializadas en psicología infantil cuando se diagnostica presencia de violencia.

Es importante mencionar, que con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos general y específicos de esta Modalidad, el Modelo de Operación considera estos siete Módulos de Atención Especializada como prioritarios; sin embargo, en caso que el Diagnóstico para implementar algún Centro refiera problemas específicos de las mujeres detectados en la zona de influencia a impactar, y que éste no sea considerado para ser atendido dentro de algún Módulo que contemple el Modelo, éste podrá ser adecuado a través de una justificación dirigida a la Dirección General Adjunta para la Igualdad de Género.

4.1. Servicios que se contemplan en cada uno de los Módulos

Los servicios que a continuación se describen, son los que se consideran como mínimos necesarios dentro de cada Módulo para lograr una atención integral para las mujeres:

- **Módulo de Atención Primaria:** Recepción, Orientación y servicios de traducción (en caso de ser necesario), a través de personal asignado por el gobierno del estado por medio de instancia correspondiente; así también se deberá promover la participación de las instancias en la entidad federativa relacionada a: Procuraduría de la Defensa del y la Menor, Comisión Estatal de Atención a Víctimas, Comisión Estatal de Derechos Humanos, Registro Civil, y demás dependencias que fortalezcan el funcionamiento de la Ciudad de las Mujeres.
- **Módulo de Salud, Salud Sexual y Reproductiva:** Servicios previstos por la Secretaría de Salud del estado relacionados a medicina familiar, medicina interna, enfermería, psicología en salud mental, odontología, farmacia, laboratorio, ginecología, colposcopia, mastografía, medicina tradicional o alternativa, servicio de recepción, archivo y estadística. Servicios relacionados con la prevención del cáncer cérvico-uterino y mamario.
- **Módulo Vida Libre de Violencia:** el mecanismo de género del gobierno del estado que imparta los servicios de prevención y atención de la violencia de género, a través de atenciones en trabajo social, psicología para entrevista inicial y terapia individual y grupal, asesoría legal, acompañamiento y representación legal hasta la emisión de alguna sentencia por la autoridad competente.

En este Módulo es importante la incorporación de titulares del Ministerio Público, con todo el personal necesario, policía ministerial, psicóloga forense, médica legista de la Fiscalía General del Estado que permitan comenzar las carpetas de investigación en los delitos relacionados con la violencia de género.

MODELO DE SERVICIOS INTEGRALES PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES EN MÉXICO

Así también, es necesario considerar un espacio que funcione como “Estancia temporal”, para que pernocten las usuarias, sus hijas y sus hijos, en caso de que la problemática que enfrente así lo requiera para evitar poner en riesgo su vida, su proceso jurídico se haya prolongado, o para dar más tiempo en la búsqueda de la mejor estrategia de intervención ante el caso y la creación y/o búsqueda de las redes de apoyo.

- **Módulo Educación Colectiva:** este Módulo contempla actividades específicas dentro de dos grandes acciones, la Educación Formal y la Educación No Formal dirigida a mujeres y hombres de los diferentes grupos de edad desde los enfoques de Género, Derechos Humanos, Interculturalidad y Juventudes, servicios que se desglosan a continuación:
 - **Educación Formal:** servicios de educación formal relacionados a la alfabetización, primaria, secundaria y preparatoria por medio del Instituto u Organismo que promueva elevar en nivel de escolaridad de las mujeres.
 - **Educación No Formal:** personal que se encargue de los servicios de difusión del Centro, y así también de atenciones relacionadas a la sensibilización y capacitación en los ejes transversales, así como en temas que promuevan una cultura de respeto e igualdad, relacionados con derechos humanos, género, interculturalidad, masculinidades, prevención de violencia, salud sexual y reproductiva, empoderamiento económico, entre otros. Este Módulo es el encargado de las acciones itinerantes de la Ciudad de las Mujeres y es el encargado del trabajo con hombres y hombres jóvenes.
- **Módulo Autonomía Económica:** servicios de las dependencias promotoras del desarrollo económico, actividades productivas, capacitación para el trabajo, actividades agrícolas, innovación y tecnología, emprendedurismo. Incorporación de servicios relacionados al desarrollo productivo y sustentable, gestión de proyectos y programas, autoempleo, comercialización y mercadotecnia.
- **Módulo de Atención a Mujeres Jóvenes:** servicios de consejería en salud sexual y reproductiva, psicología individual y grupal, orientación vocacional, acciones de deporte y educación para la paz, además de actividades culturales con jóvenes.
- **Módulo para el Cuidado Infantil:** proveer de cuidados a infantes en un lugar seguro y confiable. Este Módulo se caracteriza por realizar acciones de prevención, esto es, mientras las usuarias del espacio público son atendidas en los otros Módulos, sus acompañantes de entre los 45 días a los 12 años de edad, realizarán actividades dentro del Módulo para el Cuidado Infantil que les permitan desarrollarse en forma psicomotriz, y realizar acciones de prevención desde los derechos humanos, género e interculturalidad.

En caso que las condiciones geográficas, socio-culturales y socio- económicas así lo requieran, el Centro podrá realizar acciones itinerantes con el personal de cada uno de los Módulos, esto para asegurar el desarrollo integral de las mujeres, mujeres jóvenes y niñas de la Zona de Actuación.

4.2. Intervención multinivel del espacio público “Ciudad de las Mujeres”

La oferta de servicios integrada en sitio único del SIEM parte de una intervención multinivel al abordar distintos factores determinantes de los problemas que se atienden. Por ejemplo, para prevenir el embarazo en adolescentes, el Módulo de Atención a Mujeres Jóvenes, ofrece consejería en salud sexual y reproductiva, atención psicológica y capacitación en habilidades para la vida; mientras que para atender y prevenir la violencia contra las mujeres se ofrecen servicios legales, psicológicos, médicos y sociales y, al mismo tiempo, se realizan actividades educativas para eliminar las normas de género que la justifican. El enfoque multinivel también significa que se trabaja en distintos niveles: individual, grupal, familiar, institucional y comunitario.

Esta combinación de niveles de intervención responde al carácter multidimensional de los problemas que enfrentan las mujeres en las distintas esferas en las que se desenvuelven sus vidas. Las intervenciones

MODELO DE SERVICIOS INTEGRALES PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES EN MÉXICO

multinivel abordan en paralelo varios factores de riesgo y factores protectores relacionados con estos problemas, tanto antes de que ocurran, como medidas preventivas, así como en las fases de atención, protección y reparación.

4.3. Factores que apoyan la efectividad de las estrategias de atención integrada y multinivel

Las intervenciones gubernamentales pueden ser más efectivas cuando abordan más de una conducta o factores de riesgo y tienden a aumentar la autoeficacia individual y colectiva, las expectativas futuras y planes de vida de las mujeres, a continuación se desglosan algunos factores que aumentan la efectividad:

- Las intervenciones preventivas responden mejor a las necesidades de las mujeres y otros grupos como las y los jóvenes cuando combinan la prevención primaria, es decir, anterior a la ocurrencia de los problemas, con servicios integrados.
- Los programas que ofrecen atención integral, mediante servicios combinados con acciones educativas y de apoyo social, tienen una influencia positiva en la salud y el desarrollo de las mujeres, así como en las y los jóvenes.
- Las estrategias de mercadeo social y la coordinación con distintas organizaciones no gubernamentales mejoran la cobertura y aceptación de servicios de salud sexual y reproductiva, el acceso a asistencia legal y el uso de redes de apoyo. También pueden aumentar el nivel de conocimiento y cambiar conductas relacionadas con el ejercicio de la sexualidad en mujeres adolescentes y jóvenes, así como modificar actitudes sobre la participación económica de las mujeres y su acceso a activos y recursos financieros.
- Los servicios de atención, prevención, protección y reparación a través de sistemas intersectoriales integrados pueden garantizar el acceso a servicios, la continuidad de la atención, el uso eficiente de los recursos disponibles; así como reducir el miedo y la vergüenza de utilizar dichos servicios.
- Las estrategias multinivel pueden mejorar los resultados en la salud y a su vez, aumentar la capacidad de las mujeres para generar ingresos propios.

5. Calidad de los servicios y planes de cuidado, autocuidado y seguridad personal

Desde este Modelo de Servicios Integrados para el Empoderamiento de las Mujeres, se plantea ser un espacio diferente, libre de la violencia institucional, un lugar del cual se apropien las mujeres, tanto quienes laboran como quienes reciben atenciones, en él; en ello radica la importancia de establecer mecanismos que aseguren las atenciones de calidad y calidez, las medidas de autocuidado y de seguridad.

5.1 Calidad de los servicios

La calidad de los servicios implica la satisfacción de las necesidades y expectativas percibidas por las usuarias de los espacios públicos, así como de quienes participan en los programas y acciones comunitarias. El Modelo de Servicios Integrados presta especial importancia al componente ético, que define las relaciones en el ámbito de la calidad, no solo hacia las usuarias, sino también entre las prestadoras de servicios y las instancias aliadas dentro y fuera del Centro “Ciudad de las Mujeres”.

Las medidas de calidad y calidez que se aplican tienen tres dimensiones:

1. Calidad de los servicios (estructuras y procesos): Estándares de atención, oferta integral, organización de los servicios, infraestructura, insumos, costos, tiempo de espera, sistemas de información. Cantidad y perfil de recursos humanos, medidas de autocuidado y seguridad del personal. Accesibilidad, medidas para eliminar barreras geográficas, económicas, sociales y culturales de acceso a los servicios. Participación, empoderamiento y garantías de derechos de las usuarias. - Motivación del personal, carga de trabajo adecuada, coordinación del trabajo en equipo.

MODELO DE SERVICIOS INTEGRALES PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES EN MÉXICO

2. Calidad técnico-científica y humana del personal: competencia profesional en su área de expertise y conocimiento de buenas prácticas y evidencia disponible. Capacidad de los equipos de atención integral de los Módulos para ejecutar acciones intra y entre módulos para resolver los problemas y atender a las necesidades de las usuarias. Competencias humanas para establecer comunicación efectiva, alianza con las usuarias y respeto por su autonomía y derechos.

3. Calidad de los servicios percibida por las usuarias: grado de satisfacción sobre distintas dimensiones de los servicios: atención recibida de las proveedoras, infraestructura, tiempo de espera, participación en la toma de decisiones, resultados de las actividades.

A continuación se presentan algunos ejemplos de la calidad en los servicios de atención a las mujeres:

- Aplicación de cuidados/servicios oportunos, necesarios, que responden a sus necesidades, y que refuerzan la igualdad de género.
- Servicios consistentes con el conocimiento y evidencia actual de buenas prácticas y estándares internacionales para la atención a mujeres en situación de violencia, la salud sexual y reproductiva, atención a mujeres jóvenes, etc.
- Servicios ofrecidos de manera segura para las usuarias y el personal, evitando daño material o humano; y generando confianza en las mujeres, las familias y la comunidad.
- Servicios eficientes, sin costo para las mujeres.

La calidad y calidez es responsabilidad de todo el personal del Centro “Ciudad de las Mujeres” y está directamente relacionada tanto con la capacidad técnica como con las actitudes, prácticas y comportamientos de cada funcionaria involucrada en los procesos de atención en los espacios públicos. El Modelo apuesta por acciones que alientan a las prestadoras de servicios a considerar que cada usuaria es una persona integral igual a ellas, sujeta de derechos, con necesidades, intereses y deseos. La atención humanizada puede constituir una poderosa herramienta para construir una nueva forma de vida para las mujeres, por lo que debe ser acogedora, integral, oportuna, eficiente y segura.

Dimensiones de la calidad de los servicios en los espacios públicos “Ciudad de las Mujeres”:

- **Segura:** Satisfacer las necesidades y expectativas de la usuaria de forma efectiva y segura. Minimizar los riesgos asociados con la atención, estandarizando y evaluando los procesos de atención y la seguridad de las usuarias en situación de riesgo.
- **Oportuna:** Atender y responder a las necesidades de las usuarias de manera pertinente. Realizar la atención en los tiempos de respuestas según los estándares establecidos en la normatividad vigente en la materia.
- **Eficiente:** Usar eficientemente los recursos para lograr los mejores resultados con el menor costo posible para las usuarias y para el SIEM. Mejorar progresivamente los procesos para obtener mejores resultados en la atención a las usuarias.
- **Integral:** Personalizada (abordaje de los aspectos personales, sociales, familiares, contextuales). Atención multidisciplinaria que responda a sus necesidades.
- **Acogedora:** Ser empática. Aceptar a la usuaria como ser única y sujeta de derechos. Mantener coherencia entre el decir y el actuar. Ser un apoyo real, generar un contexto que facilite la relación de ayuda y el cuidado de la usuaria.

5.2 Planes de cuidado, autocuidado y seguridad

Se considera la cultura del cuidado y seguridad del personal como imprescindible, con la finalidad de minimizar la probabilidad de riesgo para las usuarias, las y los participantes en las actividades itinerantes y las prestadoras de servicios dentro del Centro.

MODELO DE SERVICIOS INTEGRALES PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES EN MÉXICO

Autocuidado de las prestadoras de servicios: El Centro debe poner en marcha un sistema de cuidado y autocuidado para todo el Equipo de Atención Integral, con especificaciones según tipo de trabajo que se realice en el Módulo en cuestión.

Por lo tanto, se realizan las siguientes recomendaciones para lograrlo:

- Prevención dirigida a disminuir el riesgo del síndrome de agotamiento profesional (burnout) y otras problemáticas asociadas con el trabajo con mujeres en situación de extrema pobreza, en alto riesgo y/o vulnerabilidad, con especial atención en las funcionarias que operan en el Módulo Vida Libre de Violencia. Esto incluye actividades internas en los equipos de trabajo de los Módulos, para la sensibilización en torno a la importancia del cuidado y autocuidado, y la incorporación de estas acciones en el Plan Anual del Centro. Se recomiendan actividades de distensión una vez por semana, en donde participe todo el personal del Centro.
- Detección de los efectos del trabajo en su salud física y emocional, a través de autoevaluaciones periódicas individuales de cada prestadora de servicios, con miras a establecer las acciones individuales y colectivas pertinentes.
- Atención tanto inicial como a través de la referencia a servicios especializados.

Las acciones de cuidado y autocuidado son parte de la planificación anual en relación con el tiempo y con los recursos financieros necesarios. Entre estas se consideran acciones grupales tales como intercambio de experiencias, reflexiones colectivas, acciones dirigidas a fortalecer la autoestima, la autoafirmación, mecanismos de comunicación en los equipos de atención integral, entre otras. Se consideran también, entre otras, la creación de espacios de autoayuda, meditación, biodanza, yoga, así como reuniones para análisis de casos especiales y sus implicaciones para las funcionarias, vacaciones profilácticas, y capacitación grupal sobre cuidado y autocuidado. Igualmente, se asegura que las proveedoras cuenten con los espacios físicos apropiados, los recursos humanos y materiales requeridos para ejecutar adecuadamente sus funciones; y otras condiciones protectoras de la salud física y mental.

Seguridad de las usuarias y prestadoras de servicios

Se incluyen las siguientes acciones dirigidas a reducir eventos adversos o cuasi adversos para las usuarias y el personal:

- Crear una cultura de seguridad, generando un ambiente de confianza, no punitivo.
- Analizar de manera sistemática los potenciales riesgos, identificando las áreas críticas y realizando las intervenciones requeridas de manera oportuna.
- Promover el trabajo en equipo y la acción conjunta, en lugar de la acción individualizada y basada en desempeño personal.
- Crear un sistema de notificación que permita reportar los incidentes y/o potenciales riesgos a la seguridad tanto por las usuarias como por las funcionarias.
- Formar al personal sobre seguridad asociada al proceso asistencial.
- Crear y actualizar de manera constante mapas de riesgos.
- Fomentar espacios de reflexión ante los casos atendidos en cada uno de los Módulos, para que el personal cuente con información suficiente que evite riesgos.
- Mapear las localidades y/o colonias que signifiquen algún riesgo, para ser consideradas en los trabajos itinerantes.
- En los trabajos comunitarios, es necesario salir en pareja a realizar las actividades encomendadas.
- Es importante que las prestadoras de servicios mantengan informadas a las Coordinadoras de los Módulos, sobre a qué lugar se dirigen en caso de salida de su Módulo de adscripción.

Es imprescindible realizar un plan de respuesta a situaciones de emergencia que se ajuste a la situación particular de la Zona de Influencia de cada uno de los Centros; éste, debe incluir los procedimientos para protección policial e instrucciones sobre qué hacer y a quién contactar en situaciones de amenaza para cualquiera de las prestadoras de servicios, así como para las usuarias.

MODELO DE SERVICIOS INTEGRALES PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES EN MÉXICO

Es necesario contar con un directorio de dependencias que puedan acudir al llamado en caso de emergencia, y realizar las relaciones, convenios y acuerdos específicos con cada una de ellas para que cumplan con la asistencia.

Es necesario verificar y activar los protocolos de seguridad para los casos relacionados con las atenciones que realiza el Módulo Vida Libre de Violencia que estén vinculados con el crimen organizado (pandillas, narcotráfico, redes de trata de personas u otros); lo anterior, en el entendido de los servicios que presta el Módulo en los casos relacionados a mujeres en situación de violencia extrema, sobrevivientes de violencia, migrantes, migrantes irregulares, egresadas de refugio, entre otras.

6. Mecanismo de Coordinación

Con la finalidad de lograr el empoderamiento de las mujeres, la estrategia “Ciudad de las Mujeres” se requiere de la participación de las diferentes instancias y dependencias, gubernamentales y no gubernamentales, quienes desde el ámbito de su competencia, aporten sus recursos para llevar a cabo las atenciones, y así también, desde su compromiso para con las y las necesidades que presentan; es por ello que se establece un mecanismo de coordinación bajo un sistema de gobernanza, para fortalecer la intervención interinstitucional e intergubernamental para construir una visión común y sostenible de dicha estrategia, como a continuación se señala en los siguientes niveles de intervención:

- **Nivel Estratégico Político:** Consejo Directivo compuesto por titulares de las instituciones prestadoras de servicios, cuyas integrantes deberán representar el mayor nivel jerárquico posible, con el objeto de gestionar lo necesario para los CCM’s y cumplir el rol de la coordinación técnica de quienes participan.
- **Nivel Técnico:** se propone la constitución de un Comité Estatal de Coordinación Técnica compuesto por responsables o enlaces de las instituciones prestadoras de servicios. (En este nivel se puede insertar la participación de la Sociedad Civil Organizada, Sector Empresarial, Academia, etc.)
- **Nivel Programático:** Impulsado por la Directora General Adjunta para la Igualdad de Género
- **Nivel Técnico Político:** Constitución de un Comité de Coordinación en el área de cobertura en donde sean implementados los CCM’s, compuesto por la representante del CCM, los y las representantes del gobierno local, así como dependencias participantes en el Centro.

La operativización del Modelo se basa en la articulación entre las distintas entidades prestadoras de servicios con base en sus competencias distintivas y mandatos institucionales, así como en la coordinación permanente con otras instituciones y actores clave que operan o inciden a nivel nacional y territorial actuando de forma complementaria y colaborativa para brindar los servicios de atención.

Por lo tanto el Mecanismo de Coordinación de la “Ciudad de las Mujeres” es un elemento crítico, ya que proporciona la estructura y normatividad interna, y está integrada por todos los actores que participan o podrían participar en la prestación de los servicios, éste ayudará a la definición de políticas, herramientas y sistemas a ser utilizados, y asimismo, supervisará el cumplimiento de los planes estratégicos y operativos acordados. Además, define de forma clara los roles y responsabilidades de cada entidad participante para construir una visión compartida entre todas las entidades y actores/sectores, fungiendo como pieza clave para asegurar la implementación eficaz del programa y la prestación de servicios calidad y calidez requeridos, y asegurar la sostenibilidad del Modelo a largo plazo.