



INSTITUTO SONORENSE DE LA MUJER  
PASEO RIO SONORA Y COMONFORT | (662) 2120340 y 2127914  
HERMOSILLO, SONORA, MÉXICO | www.sonora.gob.mx



Programa de Fortalecimiento a la  
Transversalidad de  
la Perspectiva de Género.

Guía de atención a mujeres migrantes repatriadas

noviembre 2010

---

# Guía de atención a mujeres migrantes repatriadas noviembre 2010

---

ISM – Garita del  
INAMI en Nogales  
Sonora

---

M.C. María Luisa López Álvarez  
Noviembre 2010

---

“Este material se realizó con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras(es) del presente trabajo”.



MÉXICO  
2010  
Revolución Democrática



GOBIERNO  
FEDERAL

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género.  
Este Programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido su uso con fines distintos a los establecidos en el programa.



## Contenido

1. Introducción.....	4
2. Espacios de Contacto Ciudadano .....	6
3. Personal de atención a la ciudadanía .....	7
2. Elementos del servicio .....	8
El servicio como proceso .....	9
El servicio eficaz.....	10
Atributos universales del servicio.....	11
La cultura de servicio .....	12
3. Las mujeres migrantes, necesidades y expectativas .....	12
Identificación de necesidades y expectativas .....	13
Identificación de necesidades y expectativas con enfoque de género.....	14
Actitudes y conductas para un servicio de calidad .....	18
Lo que las mujeres repatriadas quieren de usted .....	22
Cortesía.....	23
Atención rápida .....	23
Atención personal.....	24
Simpatía .....	25
Personal bien informado .....	26
Es importante revisar lo que usted considera requieren las mujeres repatriadas contra lo que ellas mismas expresan: .....	26
Instalaciones .....	27
4. Características de las personas asertivas que atienden público .....	28
La Asertividad .....	28
Concordancia – discordancia.....	29
Los enemigos de la asertividad.....	32
El indeciso .....	33
El individuo con escollos en la comunicación.....	33
La persona que sufre una “grieta asertiva” .....	34
El individuo con insuficiencias de conducta .....	34





Guía de Atención a mujeres migrantes repatriadas noviembre 2010

Las personas con bloqueos específicos .....	35
Sentido de inferioridad.....	35
5. La calidad de atención a la mujer migrante .....	39
6. Guía del código de ética con perspectiva de género.....	46
Lenguaje de género inclusivo en el Código de Ética .....	46
Principio de Igualdad de oportunidades y trato.....	49
Principio de la equidad de género.....	50
Principio de la No violencia. ....	51
El principio de la No Discriminación .....	52





## 1. Introducción

Para la atención Ciudadana la SPF sugiere tres vertientes las cuales permitirán focalizar los esfuerzos, acciones y tareas de cada institución al ciudadano: <sup>1</sup>

1. Mecanismos de Atención y Participación Ciudadana
2. Espacios de Contacto Ciudadano
3. Personal de Atención a la Ciudadanía

### Visión Integral del Sistema

Las necesidades y expectativas de los usuarios son un insumo estratégico con que la APF asegura la satisfacción ciudadana con los trámites y servicios en un entorno de atención ciudadana integral.

### Etapas: 2008 - 2012



<sup>1</sup> [http://oic.sep.gob.mx/portal3/doc/sistema\\_atencion\\_y\\_participacion\\_ciudadana.pdf](http://oic.sep.gob.mx/portal3/doc/sistema_atencion_y_participacion_ciudadana.pdf) consulta 22/11/2010





## 1. Mecanismos de Atención y Participación Ciudadana

Hasta hace dos años no existían mecanismos de atención para las personas repatriadas, dichas personas eran dejadas en la línea divisoria por la policía fronteriza quien deporta a las personas que detienen en el momento en que están cruzando ya sea en el desierto, en el cerro, en reservas indias, etc., o por parte de la ICE (U.S. Immigration and Customs Enforcement) que son a los que deporta a los indocumentado fuera de la frontera, por algún delito, multas o porque estuvo en prisión, pero estaban viviendo ya en EUA.

Las y los migrantes deportados entre otros destinos llegan a Nogales, Sonora en una situación de indefensión y con mucho temor porque vivieron una situación de mucho estrés al ser detenidas en su intento de cruce, o por haber estado en prisión, o por haber sido separados(as) de sus familiares y fundamentalmente de sus hijos cuando ya estaban viviendo en EUA y repentinamente son repatriadas(os).

Llegaban al punto de repatriación en este caso Nogales, Sonora, muchas veces sin saber en donde estaban y como iban a continuar, actualmente con la creación del Área de Repatriación Humana se está abriendo una oportunidad de ser atendidos(as) de inmediato, sin embargo como habían estado a expensas de lo que la policía fronteriza o el grupo ICE les proporcionaba, se les ha generado una gran desconfianza ante todo funcionario(a) público con que se encuentran, lo que dificulta la labor del personal de repatriación.

Reconocer estas situaciones y dificultades genera un compromiso para realizar una atención efectiva a las y los migrantes en el corto tiempo con que actualmente se cuenta para brindarles un servicio de calidad.

Cabe mencionar que si bien tanto hombres como mujeres requieren de un servicio de calidad, incorporar la perspectiva de género permitirá identificar los requerimientos más apremiantes del grupo más vulnerable que es la mujer migrante como ha sido reconocido y documentado por investigadores y expertos en el tema.



La intención es crear mecanismos que permitan generar un ambiente de mayor confianza y apertura para poder actuar buscando cubrir sus necesidades que les permitan tener más opciones que realmente aprovechen antes de ser nuevamente enganchadas por otras personas (polleros) para volver a intentar cruzar a Estados Unidos.

## 2. Espacios de Contacto Ciudadano

Para la atención de las mujeres repatriadas es necesario contar con espacios de contacto con características funcionales, donde se les atienda de manera digna, cálida y eficaz, en un entorno de información, comodidad e higiene.

Por ello, entre los elementos indispensables se encuentran: estándares de servicio a la vista; información sobre los servicios, horarios, en su caso, de manera clara y visible como podrían ser cartelones en los que se publique nuevamente la información que se les proporcionó de manera inmediata, pero que por motivos de tiempo, estrés, indecisión en cuál sería el camino que seguirían una vez que han entrado al país, no lograron asimilarla en su totalidad.

Un mecanismo de atención a las mujeres repatriadas establecido donde se les pueda dar información específica sobre los derechos humanos que como mujeres tienen (puede ser a través de un folleto dirigido específicamente a mujeres), y un servicio de trabajo social ya que una de las mayores preocupaciones que tienen es la búsqueda de sus hijos de quienes fueron separadas.

Otros elementos importantes son: asignación de turnos para atención, control de filas, revisión documental y personal en fila, servicios sanitarios higiénicos, salas de espera, monitores y pantallas con información gubernamental, entre otros. Un elemento necesario para un servicio sin opacidad es que existan ventanillas o escritorios de atención accesible y transparente. También, se requieren instalaciones sanitarias e infraestructura para personas con discapacidad.





<http://www.diariocritico.com/mexico/2010/Junio/noticias/214870/se-preparan-ya-en-nogales-sonora-para-recibir-a-los-afectados-por-xenofoba-ley-arizona-sb1070.html>

[http://corresponsaliachiapas.blogspot.com/2009\\_02\\_01\\_archive.html](http://corresponsaliachiapas.blogspot.com/2009_02_01_archive.html)

### 3. Personal de atención a la ciudadanía

La nueva visión del Gobierno Federal, a través de la política de Atención Ciudadana, sitúa al ciudadano en el centro de su atención, cambia el concepto de la prestación de servicios y tiene como objetivo acercar las instituciones a los ciudadanos, a diferencia de las anteriores administraciones en que el ciudadano tenía que acercarse a ellas.

Es por ello que el servidor público, que tiene la responsabilidad de atender a las mujeres repatriadas, debe considerarse como la piedra angular del proceso para la prestación de servicios, ya que ellos representan a la institución y a la Administración Pública Federal.



[http://www.reynosanews.com/home.php?start\\_from=5008](http://www.reynosanews.com/home.php?start_from=5008)





El personal de atención debe ser ejemplo y orgullo para el INM y de esta forma cambiar la percepción de las mujeres repatriadas respecto a su situación ante los representantes del gobierno, deben cumplir con dos requisitos fundamentales:

1. Conocimiento amplio del proceso de los servicios que ofrece y
2. Actitud, disposición y habilidades para atender a las mujeres repatriadas.

La interacción que se dé entre el personal que atiende y las mujeres repatriadas debe ser fluida, efectiva, eficiente y de calidad. El personal que atiende debe tener una imagen acorde con la responsabilidad y función que desempeña. Su trato tendrá que ser respetuoso, amable y eficiente; su lugar de atención, limpio y ordenado. El primer contacto es de la mayor importancia, porque en ese momento el ciudadano se forma una imagen y opinión acerca del servicio en particular, y del gobierno en general.

La capacitación que se imparta a las y los servidores públicos que brindan atención ciudadana en los puntos de internación al territorio nacional, deberá enfatizar la oportunidad y empatía en la prestación del servicio, teniendo en cuenta que el usuario se encuentra en tránsito, lo que obliga a las Instituciones a generar una gestión orientada a la atención inmediata de la problemática.

## 2. Elementos del servicio

Servicio viene del verbo *servís* del que se formó *servire*. Significa especial atención y dedicación, actitud obsequiosa y obediente y hasta un aspecto de humildad. El servicio de calidad sucede cuando se ven satisfechas las necesidades de las mujeres repatriadas y se va más allá.

## Guía de Atención a mujeres migrantes repatriadas noviembre 2010

Para brindar un servicio de calidad, se deben desarrollar los elementos del servicio que son:

- Atender a repatriadas
- Prestarles ayuda
- Ser útil para un fin
- Brindar una actitud positiva
- Sentir la necesidad de logro



<http://www.eluniversal.com.mx/notas/677762.html>.

### El servicio como proceso

El servicio es un proceso ya que desarrolla fases sucesivas para llegar a un fin, o un objetivo, implica la dedicación voluntaria y continua de quien ejecuta el servicio, consta de tres fases:

- Identificación de necesidades
- Satisfacción de necesidades
- Cierre del proceso

*Primera etapa*, el personal de atención a mujeres repatriadas, tiene la función de detectar y conocer sus necesidades tanto personales como prácticas.

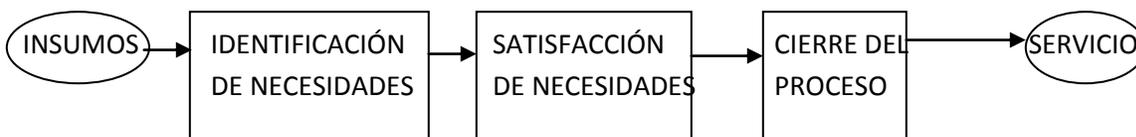
*Segunda etapa*, el personal de atención a mujeres repatriadas intentará satisfacer las necesidades del cliente.

*Tercera etapa*, llega después de que el servicio ha sido prestado. Este último paso es muy importante ya que las mujeres repatriadas proporcionan retroalimentación del servicio que recibieron. En esta última etapa es conveniente:

- Asegurarse que no quedó nada pendiente por resolver en ese momento.
- Preguntar a las mujeres repatriadas si existe alguna otra cosa en que pueda ayudarles.
- Ponerse a sus órdenes para futuras ocasiones



## PROCESO DE SERVICIO



Por insumos se entiende: materiales, equipo, información, recursos humanos y monetarios para poder realizar el proceso.

### El servicio eficaz

Para lograr un proceso de servicio eficaz, es necesario considerar:

1. Un compromiso personal con las mujeres repatriadas para ayudar a satisfacer sus necesidades.
2. Atender las necesidades de las mujeres repatriadas para resolver los problemas que tienen.
3. Enfocarse en las preocupaciones de cada persona como ser humano único,
4. Una identificación sistemática de las necesidades y preocupaciones del usuario(a) para organizar un programa estructurado que cubran esas necesidades.
5. Una estrategia para identificar resolver los problemas de las mujeres repatriadas.
6. Enfocarse en aspectos críticos y generar alternativas de acción constructivas,
7. Enfocarse en cubrir expectativas y ser reconocidas como necesidades cubiertas
8. Coordinación de programas, materiales, procedimientos y actividades para obtener resultados para las mujeres repatriadas.
9. Desarrollar e instalar un sistema racional, coherente, de servicio a las mujeres repatriadas con maneras medibles para obtener el logro de las metas.





## Atributos universales del servicio

Los atributos universales del servicio son:

- Deseo de servir
- Aprecio por el ser humano
- Orientación al logro (mayores y mejores metas)
- Responsabilidad
- Conocimientos
- Determinación
- Dedicación
- Disciplina
- Orden
- Actitud

Alcanzar los atributos universales del servicio, en mucho recae en la voluntad de querer hacer las cosas, y aquí es importante aclarar que toda persona que se ha propuesto algo lo logra, porque se lo ha propuesto al 100%, no por casualidad, al contrario, lo ha buscado denodadamente.



## La cultura de servicio

La cultura de servicio, es lo que la gente hace y el significado para ella misma de sus acciones. Son las ideas, intereses, valores, actitudes compartidas, las tradiciones, los procesos de comunicación y decisión, los mitos, temores, esperanzas, aspiraciones y expectativas de los miembros de la Organización.

Crear una cultura de servicio hacia la calidad implica cambiar la mentalidad de la gente, y para ello, hay que cambiar el ambiente, el clima de trabajo y esto se logra revisando el cómo se hacen las cosas.

Lo interesante es que cuando una institución trata de crear una cultura diferente, tiene que confrontar la forma en que ocurren las cosas diariamente y analizar si esa es la mejor forma de hacerlo o hay que buscar otra, a fin de ir logrando la mejora continua.

Implementar una cultura de servicio requiere de grandes cambios, especialmente en las actitudes y comportamientos del personal.

## 3. Las mujeres migrantes, necesidades y expectativas

El cliente, en el sistema de calidad, se define como aquella persona que solicita un bien o servicio. Podemos encontrar dos tipos de clientes:

*El cliente interno:* es la persona que trabaja dentro de nuestra Institución y que requiere de nuestro servicio para poder llevar a cabo su actividad.

*El cliente externo:* es quien al estar en la Institución puede recibir servicio que ofrecemos, en este caso las mujeres repatriadas.



Guía de Atención a mujeres migrantes repatriadas noviembre 2010

Es importante considerar que, en algún momento, todos somos clientes de alguien y que estamos interesados en encontrar soluciones a nuestros problemas o en que se satisfagan nuestras necesidades por lo que debemos pensar la forma en que vamos a comunicarnos unos con otros.



## Identificación de necesidades y expectativas

### Ejercicio:

A continuación presentamos una lista de necesidades humanas, marque aquellas que reflejen las necesidades de las mujeres migrantes repatriadas.

- 1. Necesidad de sentirse bien recibida.
- 2. Necesidad de un servicio puntual.
- 3. Necesidad de sentirse cómoda.
- 4. Necesidad de un servicio ordenado.
- 5. Necesidad de ser comprendida.
- 6. Necesidad de recibir ayuda o asistencia.
- 7. Necesidad de sentirse importante
- 8. Necesidad de ser apreciada.
- 9. Necesidad de ser reconocida o recordada.
- 10. Necesidad de respeto.



**Nota:**

Establezca una calificación perfecta si marcó los 10 puntos: las mujeres migrantes tienen estas necesidades humanas básicas en mayor o menor grado.

**Identificación de necesidades y expectativas con enfoque de género.**

Establecer un nuevo mecanismo de atención y de servicios que reconozca las desigualdades entre hombres y mujeres provocadas por los condicionamientos sociales, los estereotipos, etc., requiere un esfuerzo y un conocimiento mayor para que puedan superarse esas desigualdades y brindar una atención igualitaria sin distinción de sexo, edad, etnia, religión, creencias etc., esto es un servicio con enfoque de género.

Por género se entiende a la *construcción social* de las diferencias biológicas entre los hombres y las mujeres

Género no es “Sexo”

Género no es “La Mujer”

Género significa dar una nueva mirada a las relaciones desiguales entre hombres y mujeres y para su atención se requiere que se hagan visibles esas desigualdades, el no aplicar un enfoque de género se seguirán considerando las disparidades como naturales o como resultado de causas naturales y será más difícil dar soluciones específicas que eliminen dichas desigualdades.

Reconocer estas diferencias permitirá obtener información que exprese los aspectos de la realidad que afectan el desarrollo de las mujeres y los hombres de forma tal que las servidoras y los servidores públicos tengan los elementos necesarios para ir estableciendo, programas y acciones encaminadas a crear un servicio que atienda las necesidades de hombres y mujeres.

Para orientar el servicio con enfoque de género será necesario:

1. Identificar en forma diferenciada las necesidades de las mujeres y las de los hombres.





Guía de Atención a mujeres migrantes repatriadas noviembre 2010

Esto significa ir más allá de cuantificar la información clasificada por sexo, se trata de realizar *análisis diferenciados sobre las condiciones y las situaciones de vida de hombres y mujeres* (es decir, por género), y sobre sus *posibilidades o limitaciones de acceso a los recursos vitales* según su género. Este análisis permite caracterizar a la población en términos de sus *disparidades* y sus *desigualdades genéricas*, para direccionar el servicio más acorde a las necesidades de hombres y de mujeres.



Características de personas migrantes reconocidas asociadas a su sexo, que es un estrato vulnerable pero que en este rubro a las mujeres se les identifica con un nivel mayor de vulnerabilidad.

	Mujeres	Hombres
Nivel económico	Extrema pobreza	Pobreza
Actividades económicas (trabajo)	Trabajo doméstico y de cuidados de la familia (que en ocasiones no es remunerado) Cuando migran también se contratan como trabajadoras domésticas donde son explotadas y violadas.	Trabajo en el campo
Educación escolarizada		



Guía de Atención a mujeres migrantes repatriadas noviembre 2010

Salud	Menos oportunidades de acceso a servicios de salud Las mujeres tienen menos control de las decisiones acerca del uso de protección, la distribución de los recursos y el acceso a los servicios de salud, lo cual hace más difícil y peligroso que ellas se rehúsen al coito inseguro.	Bajas oportunidades de acceso a servicios de salud Mayor riesgo por alcoholismo Riesgos de trabajo
Actitudes y acciones relacionadas con la reproducción	Mayor riesgo por embarazo	

Identificar de forma más objetiva estas diferencias será importante hacer cuestionamientos del siguiente tipo, en cada uno de los elementos que se requieran analizar para buscar ir cerrando las brechas que puedan existir en las mujeres y los hombres.

Nivel económico

- Qué tan grande es la disparidad entre el *acceso de los hombres y el de las mujeres migrantes a recursos económicos*
- Qué tipo de apoyo se les debería prestar a las mujeres para que económicamente puedan moverse y tomar algunas decisiones del rumbo a seguir una vez repatriadas.
- Qué tipo de apoyo se les debería prestar a los hombres para que económicamente puedan moverse y tomar algunas decisiones del rumbo a seguir una vez repatriados.

Actividades económicas (trabajo)

- Qué tan grande es la disparidad entre el *acceso de los hombres y el de las mujeres migrantes a trabajos para ser atraídas a su lugar de origen.*
- Qué tipo de apoyo se les debería prestar a las mujeres para que económicamente puedan obtener un trabajo



## Guía de Atención a mujeres migrantes repatriadas noviembre 2010

- Qué tipo de apoyo se les debería prestar a los hombres para que económicamente puedan obtener un trabajo

### Salud

- Qué tan grande es la disparidad entre el *acceso de los hombres y el de las mujeres migrantes a los diversos niveles de la educación escolarizada*
- Qué tipo de apoyo se les debería prestar a los hombres para su acceso a la educación que tradicionalmente se ubica como manejo de personas o creación de conocimientos
- Qué tipo de apoyo se les debería brindar a las mujeres para su acceso a la educación que tradicionalmente se ubica como el cuidado de los demás
- Que otro tipo de acciones se pueden hacer para que se desarrollen las capacidades más adecuadas a las mujeres o los hombres, sin que se limite a los aspectos tradicionalmente establecidos y se de oportunidad de incursionar en nuevos campos.

### Actitudes y acciones relacionadas con la reproducción

- Qué tan grande es la disparidad entre el *acceso de los hombres y el de las mujeres migrantes en las acciones ligadas a la reproducción.*
- Qué tipo de apoyo se les debería brindar a las mujeres en atención a su situación reproductiva
- Qué tipo de apoyo o servicio se les debería prestar a los hombres para su acceso a la atención reproductiva.
- Que otro tipo de acciones se pueden hacer para que se desarrollen las capacidades más adecuadas a las mujeres o los hombres, participen en la atención reproductiva

Las respuestas a estas interrogantes serán un punto de partida para la construcción de programas y acciones con perspectiva de género.





## Guía de Atención a mujeres migrantes repatriadas noviembre 2010

2. Capacitar al personal para que pueda dar una atención específica a las necesidades de las mujeres y a las necesidades de los hombres.

Se trata de que en base a esas diferencias se busque establecer programas específicos de atención como son los de higiene personal, empleo, educación etc. y que el personal este enterado de las diversas oportunidades que hay para las mujeres y los hombres en cada uno de estos aspectos.

Conocer estas diferencias permitirá también que el personal pueda enfocar sus esfuerzos de atención y tener un servicio más efectivo tanto para hombres como para mujeres, que será importante las una al desarrollo de habilidades para proporcionar un servicio de calidez y calidad.

Dado que en general la no aplicación de un enfoque de género ha llevado a que la mayor parte de las acciones y propuestas se realicen alrededor del hombre por cuestiones culturales, aquí se dará mayor énfasis a la búsqueda de las necesidades de la mujeres como un primer paso para dar mayor visibilidad a la situación de la mujer repatriada.

### Actitudes y conductas para un servicio de calidad

El conocimiento de las brechas entre las diferencias de las situaciones de vida entre hombres y mujeres permite ir identificando las necesidades y expectativas que tienen las mujeres repatriadas y así poder ir estableciendo medidas específicas para buscar brindarles el servicio que atiende sus necesidades.

Hay que tener presente además de tener los servicios que se requieren es importante asegurarse que dichos servicios sean entendidos y usados por las mujeres repatriadas, para lo que va a ser importante desarrollar cualidad y actitudes en el personal que ofrece el servicio.

El servicio es, en esencia, el deseo y convicción de ayudar a otra persona en la solución de un problema o en la satisfacción de una necesidad. El personal del Área de Repatriación en todos los niveles, debe ser consciente de que el éxito de las relaciones entre el personal y las mujeres





## Guía de Atención a mujeres migrantes repatriadas noviembre 2010

repatriadas depende de las actitudes y conductas que observen en la atención de los requerimientos que se identifiquen.

Entre las actitudes y conductas que se pueden establecer destacan las siguientes

### **Puntualidad en el servicio**

Las mujeres repatriadas requieren que conozcamos sus necesidades al tiempo para sentir que brindamos un servicio de calidad.



<http://farmaceuticaporelmundo.blogspot.com/2009/11/puntualidad-inglesa.html>

### **Anticipación**

Pregúntese: ¿he tomado en cuenta todas las necesidades de las mujeres repatriadas?, ¿qué otra cosa necesitarán?, ¿cómo puedo mejorar hoy el servicio a las mujeres repatriadas?

Después, ofrezca o preste ese servicio ¡Sin que las mujeres repatriadas lo soliciten!

### **Atención**

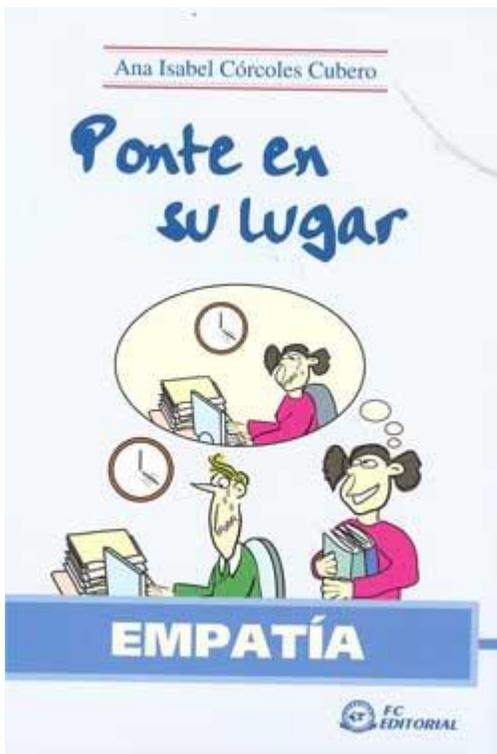
La atención es la capacidad para entender lo que las mujeres repatriadas pueden necesitar o querer. Va más allá de la puntualidad y anticipación porque exige que usted se sincronice con las necesidades humanas de las mujeres repatriadas.



## Guía de Atención a mujeres migrantes repatriadas noviembre 2010

La sintonía se refiere a la capacidad que tenemos para encontrar el punto exacto en que podemos comunicarnos con otra persona. Es reconocer cuál puede ser el interés particular de las mujeres repatriadas con quien estamos hablando.

Para entrar en sintonía se necesita desarrollar la empatía. La empatía es "la capacidad o proceso de penetrar profundamente, a través de la imaginación, dentro de los sentimientos y motivos del otro" En un sentido menos académico, implica ponerse "en los zapatos, o en la piel del otro", de manera de entender realmente sus penas, sus temores, o más positivamente hablando, sus alegrías. Esto significa ponerse en el lugar de las mujeres repatriadas. Debe ver la situación a través de sus "ojos". Debe preguntarse: Si yo fuera la mujer repatriada, ¿qué querría?



[http://serunbuenciudadano.blogspot.com/2010/05/mi-segunda-entrada\\_06.html](http://serunbuenciudadano.blogspot.com/2010/05/mi-segunda-entrada_06.html)

Para desarrollar la capacidad para entender lo que las mujeres repatriadas pueden necesitar y querer es importante el saber escuchar. Para escuchar mejor, le sugerimos estas cinco maneras:





- Dejar de hablar
- Evitar las distracciones
- Concentrarse en lo que la otra persona está diciendo
- Buscar el significado “real”
- Darle retroalimentación al emisor.



<http://elmozote.net/?p=68>

Además de considerar la puntualidad, anticipación y atención entre las necesidades de las mujeres repatriadas, es oportuno que conozca la totalidad de su institución. Es la única manera de poder ayudar a las mujeres migrantes a que logren sus objetivos.

La mejor forma de conseguirlo es visitar los otros departamentos y hablar con las demás personas de servicio público. Aprender qué hacen y qué implican sus trabajos. Esta información será de gran utilidad cuando tenga que interactuar con de las mujeres repatriadas para solucionar algún problema.

### **Expectativas de las mujeres repatriadas**

Además de las necesidades de las mujeres repatriadas, conviene conocer sus expectativas. Las expectativas se reflejan en la esperanza, la ilusión, la confianza, la posibilidad de conseguir algo si se presenta la oportunidad para ello.





<http://www.elcorreoinformativo.com/Secciones.aspx?Id=4168>

## Lo que las mujeres repatriadas quieren de usted

### Ejercicio

¿Qué es lo que quieren de las mujeres repatriadas?, antes de continuar, apunte cinco cualidades que considere, deseen.

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

Observe hasta qué punto su perspectiva de lo que esperan de las mujeres repatriadas concuerda con lo que han demostrado los estudios al respecto.

Las mujeres repatriadas esperan ser tratadas con cortesía, tener una atención rápida y personal, simpatía, encontrar personal bien informado. A continuación se describen estas cualidades del servicio.

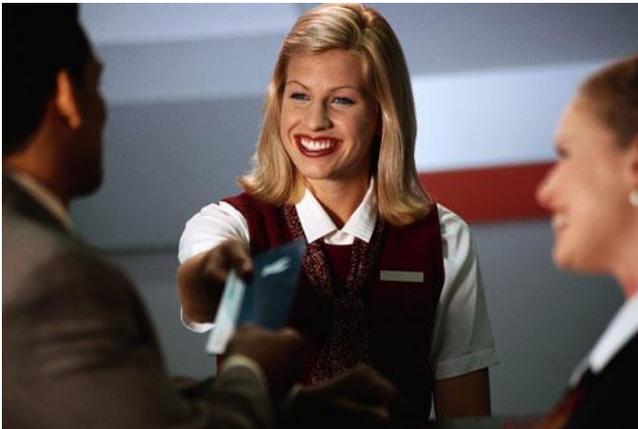




## Cortesía

Esto suena básico, pero las mujeres repatriadas pueden quedar no satisfechas debido a que el personal de servicio público es descortés. Como individuo involucrado en el contacto con las mujeres repatriadas, es importante dejar sus problemas personales y su mal humor en la entrada.

Llevarlos al trabajo sólo generará más problemas. Cuando un cliente atraviesa su puerta o le llama por teléfono desea sentir que es bien recibido. Lo anterior significa que usted deberá recibirlo con entusiasmo, hacer que se sienta importante y serle útil.



<http://www.jamesnava.com/2010/02/15/buenos-modales-y-cortesia/>

<http://oasisdeisa.wordpress.com/tag/buenos-modales/>

## Atención rápida

A nadie le agrada esperar o sentir que se le ignora, ¿cuántas veces ha estado parado esperando en una caja preguntándose si alguien iba a recibir su dinero?; si las mujeres repatriadas son abandonadas “para que refresquen sus ideas” mientras que el(la) servidor(a) público(a) conversa con sus compañeros de trabajo o se ocupa de asuntos no relacionados con el servicio a las mujeres repatriadas, éstas se sienten poco importante.



Si usted se encuentra ocupado(a) cuando lleguen las mujeres repatriadas, levante la cabeza, sonría y dígalas: “estaré con ustedes en un momento”:

- Los primeros 30 segundos cuentan
- Atiéndales inmediatamente
- Dele toda su atención
- Sea natural
- Asesórele
- Sea flexible
- Demuéstrele interés
- Tenga sentido común
- Manténgase en forma
- Los últimos 30 segundos también cuentan

## Atención personal

A todos nos agrada la atención personal, nos hace sentir importantes y eso es agradable.



<http://www.ideatarjetas.es/tarjetas-de-fidelizacion-en-farmacias/>

Las 7 claves para un servicio excelente son:

- Contacto visual,
- sonrisa amable,





## Guía de Atención a mujeres migrantes repatriadas noviembre 2010

- saludo entusiasta
- Oído atento,
- empleo del nombre
- Palabras mágicas y
- actitud positiva

Los 7 Pecados del servicio son los siguientes:

- Apatía, desaire, frialdad
- Aire de superioridad, falta de creatividad
- Apego excesivo a reglamentos, evasivas

### Simpatía

A las mujeres repatriadas puede agrada sentir que son apreciadas, y eso es exactamente lo que le dice una o un servidor público cuando responde a sus necesidades con entusiasmo. Si una mujer repatriada es ignorada siente que la Institución no aprecia su asunto y no aprovechará los servicios del INM.



<http://aler.org/produccioninformativa/index.php/csm1/3710-espana-discurso-politico-en-contra-del-inmigrantes-como-base-para-ganar-simpatia-de-votantes>



## Personal bien informado

Las mujeres repatriadas esperan que las y los servidores públicos destinados a su servicio estén bien informados con respecto a los servicios y el apoyo que ofrecen, para que a su vez se los expliquen de manera clara a ellas de modo que los aprovechen de la mejor forma.



**YA VERÁS COMO PENSAMOS LO MISMO**

- ¿Cobramos todos?**  
 Tenemos que adaptar la inmigración a la realidad de nuestra economía y mercado laboral. ¿No crees que Guatemala y España no pueden atender más inmigrantes de nuestra economía?  SI  NO
- ¿Se cumple la ley?**  
 Tiene que haber un mayor control de la inmigración irregular. Si a ti te exigen cumplir la ley, ¿a ti has que pedirme también a los que vienen?  SI  NO
- Integrar en derechos y en deberes.**  
 ¿Crees que todo el que venga de otros países tiene que respetar nuestras normas de convivencia, compensando por los derechos de la mujer y de los niños?  SI  NO
- Priorizar la inmigración que comparte con nosotros cultura y valores.**  
 ¿Crees que al seleccionar y a su vez una lengua común y al compartir una cultura con instrumentos de integración y de superación de conflictos?  SI  NO
- Más seguridad para todos.**  
 ¿Crees que tenemos que involucrar a los extranjeros que delinquen sistemáticamente y poner más policía en nuestro país, tal vez pensando en la seguridad de todos?  SI  NO
- NI El Proel, ni los Polinos pueden ser la puerta de entrada de la inmigración irregular en España.**  
 ¿Consideras necesario que exista un mayor control de nuestras fronteras?  SI  NO
- Libertad, seguridad y discriminación.**  
 La libertad religiosa es un hecho positivo, pero el uso de símbolos que hacen a cargo de los muros puede generar problemas de seguridad, además de ser expresión de una actitud de desprecio y discriminación machista.  SI  NO
- Respetar las peticiones sociales.**  
 ¿Crees que las políticas de inmigración deben ser compatibles con el mantenimiento de escuelas y becas a las familias?  SI  NO
- Por el respeto y la convivencia pacífica.**  
 Muchos inmigrantes siguen siendo tajos para combatir a nuestro progreso. Trabajamos duro y pagamos impuestos. Hay leyes, derechos, aduana, marcan nuestra administración y respeto.  SI  NO
- Responsabilidad, democracia y ciudadanía.**  
 No dejamos que nadie demerita la seguridad del cumplimiento de la ley, de la condena del delito cometido de los delitos, ni del control de fronteras. Se trata de un espacio democrático y responsable.  SI  NO

**SI HAS CONTINUADO OCHO O MÁS RESPUESTAS AFIRMATIVAMENTE, ESTÁS DE ACUERDO EN AL MENOS UN 80% CON NUESTRO PROYECTO**

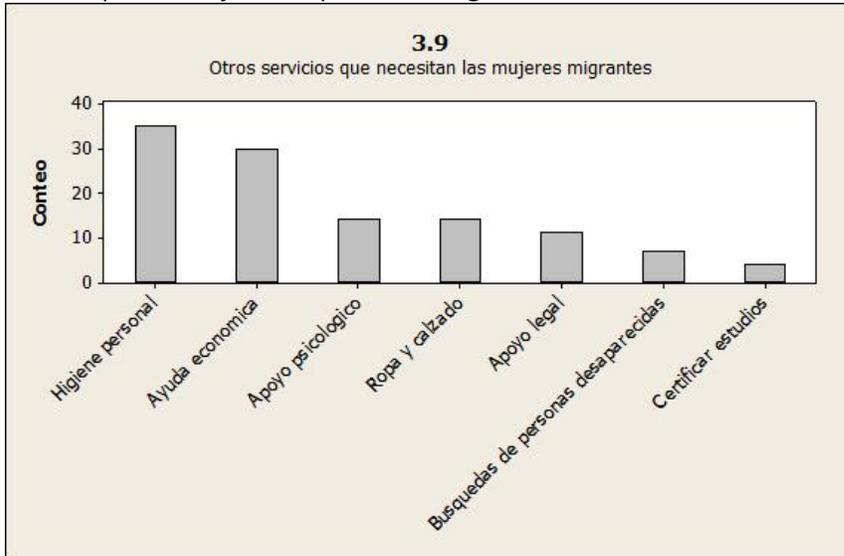
**¡SI! MUCHOS LO PENSAMOS, SÓLO ALGUNOS LO DECIMOS**

<http://sintesis.wordpress.com/2006/11/20/periodismo-%C2%ABamarillista%C2%BB-catolico/>

<http://www.tercerainformacion.es/spip.php?article18155>

Es importante revisar lo que usted considera requieren las mujeres repatriadas contra lo que ellas mismas expresan:

En una encuesta que se aplicó en la garita 2 de Nogales, Sonora del 11 al 13 de octubre del 2010 se obtuvo que las mujeres requerían los siguientes servicios:





Actualmente este tipo de servicios no se puede otorgar a las mujeres repatriadas, por falta de espacio, falta de mecanismos oficiales que permitan convenios para ofrecer estos servicios, pero es un momento importante para que se vayan tomando en cuenta para conocer a que tipo de servicios se puede ampliar la atención a las mujeres migrantes.

## Instalaciones

Las mujeres repatriadas creen que se puede decir cómo es una institución por su ambiente. Instalaciones limpias y atractivas y empleados bien arreglados se reflejan positivamente en la Institución.



<http://www.elnuevodiario.com.ni/nacionales/71442>

<http://foro.univision.com/t5/Lo-Curioso-y-lo-Ins%C3%B3lito/NOGALES/m-p/344451652>

## 4. Características de las personas asertivas que atienden público

### La Asertividad

La asertividad significa afirmación de la propia personalidad, confianza en sí mismo, autoestima, aplomo, fe gozosa en el triunfo de la justicia y la verdad, vitalidad pujante, comunicación segura y eficiente. La persona asertiva no teme a sus sentimientos, no le asusta la intimidad, ni la verdad, ni el combate, ni el éxito. Los individuos asertivos, saben quiénes son, qué quieren y constantemente afirman su personalidad.



[http://ansiedadsocial.com.ar/Habilidades\\_Sociales\\_y\\_Asertividad.html](http://ansiedadsocial.com.ar/Habilidades_Sociales_y_Asertividad.html)

Entre las características de la persona asertiva que atienden mujeres repatriadas, tenemos:

- Al sentirse libre para manifestarse, mediante sus palabras y actos, parece hacer esta declaración: “este soy yo”, “esto es lo que yo siento, pienso y quiero”.
- Puede comunicarse con personas de todos los niveles: amigos, familiares y extrañas y esta comunicación es siempre abierta, directa, franca y adecuada.
- Tiene una orientación activa en la vida. Va tras lo que quiere. En contraste con la persona pasiva que aguarda a que las cosas sucedan, intenta hacer que sucedan las cosas
- Actúa de un modo que juzga respetable. Al comprender que no siempre puede ganar, acepta sus limitaciones. Sin embargo, intenta siempre con todas sus fuerzas lograr sus objetivos, de modo que ya gane, pierda o empate, conserva su respeto propio y dignidad.

## Guía de Atención a mujeres migrantes repatriadas noviembre 2010

- Acepta o rechaza en su mundo emocional a las personas: con delicadeza, pero con firmeza, establece quiénes van a ser sus amigos y quiénes no.
- Se manifiesta emocionalmente libre para expresar sus sentimientos. Evita los dos extremos: por un lado represión y por el otro, la expresión agresiva y destructiva de sus emociones.

Es importante destacar que las personas asertivas no son pasivas ni agresivas, están en un punto exacto en el que pueden hacer declaraciones a su cliente sin herirlo.

La comunicación asertiva requiere que usted se exprese en forma directa, clara, honesta, espontánea considerando que los mismos derechos que tiene usted los tienen las mujeres repatriadas.



### Concordancia – discordancia

En la asertividad muchas personas encontramos concordancias con ideas o personas, pero también hay casos contrarios en los que no estamos de acuerdo, y es cuando se presenta la



Guía de Atención a mujeres migrantes repatriadas noviembre 2010

discordancia. Para darnos idea acerca de nuestra concordancia o discordancia vamos a realizar el ejercicio siguiente:

**Concordar = discordar**

Instrucciones: anote en la columna de la derecha si está de acuerdo (A) o desacuerdo (D).

Oración	Acuerdo (A)	Desacuerdo (D)
La persona asertiva siempre evita las discusiones		
La persona asertiva casi nunca pelea		
Una persona asertiva expresa siempre a las personas lo que piensa de ellas		
Asertividad puede ser sinónimo de energía		
Una persona asertiva tiene gran fuerza para convencer		
Una persona asertiva es más heredada que adquirida		
Las personas asertivas se muestran siempre optimistas		
Los más grandes enemigos de la asertividad son: a) complejo de la inferioridad; b) el complejo de culpa		
Las personas asertivas son psicológicamente sanas		
Las personas asertivas casi no demuestran sus emociones		
La persona asertiva no se crea enemigos		
Asertividad es sinónimo de autoestima		

**Mi auto calificación**

Autocalifique su asertividad. En el ejercicio que se presenta a continuación está una tabla con cinco columnas. En la primera está una propuesta sobre su asertividad. Después están otras cuatro columnas. Elija  la que más se acerque a su forma de ser.

No.	Propuesta	Completa Mente de acuerdo	Acuerdo regular	Poco acuerdo	En desacuerdo
1	Siento que la mayoría de las personas son más asertivas que yo				
2	Mi timidez me llevó a no proponer a muchachas (respectivamente, a no aceptar de muchachos) salir juntos en pareja				
3	Cuando el alimento que he ordenado en el				





Guía de Atención a mujeres migrantes repatriadas noviembre 2010

	restaurante no responde a lo que pedí, lo manifiesto al mesero				
4	Evito tocar sentimientos de los otros, aún cuando siento que me han ofendido				
5	Si un vendedor o dependiente ha gastado bastante tiempo mostrándome mercancías que no me satisfacen del todo, me cuesta mucho decir: no compro				
6	Cuando se me pide hacer algo, insisto en que se me diga el por qué				
7	A veces me gusta participar en las discusiones fuertes y duras				
8	Lucho por progresar y destacar dentro de mi medio laboral				
9	La gente con frecuencia se aprovecha de mí				
10	Me gusta iniciar conversaciones con personas extrañas				
11	A menudo, ante personas del sexo opuesto, no sé qué decir				
12	Me inclino a enviar solicitudes por escrito a empresas o universidades, en vez de ser citado a entrevistas directas				
13	Me es embarazoso ir a devolver mercancía cuando lo comprado sale malo o diferente de lo pedido. Si los parientes o amigos me molestan en algo, trato de sofocar mis sentimientos, en vez de expresar mi fastidio				
14	En las reuniones me sucede quedarme sin hacer preguntas por miedo a parecer tonto o ignorante				
15	A veces en las discusiones temo irritarme tanto que acabe ofendiendo a los interlocutores				
16	Si un conferencista famoso afirma las cosas que yo considero falsas, no trato de hacer oír al auditorio mi inconformidad y puntos de vista				
17	Cuando he hecho algo que considero muy				





Guía de Atención a mujeres migrantes repatriadas noviembre 2010

	importante y valioso, trato de que muchas personas lo sepan.				
18	Soy abierto, claro y seguro en diagnosticar mis sentimientos y no los reprimo				
19	Si alguien ha difundido noticias malas y negativas sobre mí, lo busco de inmediato para pedirle explicaciones				
20	Me cuesta mucho trabajo decir no				
21	Si en el teatro o una conferencia, una pareja junto a mí platica en un tono que molesta, les pido que se callen o salgan a platicar afuera				
22	Si alguien se mete delante de mí en la fila, le reclamo				
23	En general, estoy dispuesto y listo a expresar mis opiniones				

Cualidades del experto en servicios

- Sincero interés por los demás
- Optimismo y actitud positiva
- El arte de “caer bien” ( yo mismo, s.a.)
- Comprensión hacia los demás
- Asertividad en la comunicación (no es lo que se dice sino como se dice)
- Habilidad para resolver
- Perseverancia, entusiasmo



<http://www.elmananarey.com/diario/noticia/nacional/noticias/congelaran cuentas a funcionarios del inm/327916>

**Los enemigos de la asertividad**

Las personas con barreras de asertividad pueden clasificarse en cinco tipos básicos: indeciso, con escollos de comunicación, la que sufre una grieta de asertividad, con insuficiencia de conducta, con bloqueo específico.



## El indeciso

Permite que lo desplacen, no sabe cuándo ni cómo defenderse y permanece pasivo ante cualquier situación si alguien le pega, contestará “disculpe”.

Para evitar todo fatalismo notemos que, no importa cuán grande pueda ser el problema de indecisión, siempre hay un punto en el cual basarse para empezar un cambio efectivo de la personalidad.



<http://www.raimonland.net/foro//index.php?autocom=blog&req=showentry&blogid=9&eid=340>

## El individuo con escollos en la comunicación

- Comunicación cerrada: diálogo de sordos.
- Comunicación indirecta: se caracteriza por locuacidad, superficialidad de sentimientos, falta de deseos y propósitos claros, ironías y conflictos nebulosos en cuanto a relaciones íntimas.
- Comunicación no sincera o pseudoasertiva: se caracteriza porque el individuo parece abierto, franco, generalmente apropiado y con frecuencia extrovertido, pero esta asertividad aparente esconde una ausencia de sinceridad.



<http://psicologia.laguia2000.com/la-adolescencia/la-sinceridad>

### La persona que sufre una “grieta asertiva”

Algunas personas pueden fallar en una o dos áreas de asertividad y tener éxito en otras. Existen individuos capaces de expresar abiertamente sus sentimientos de ternura y que no pueden mostrar otro tipo de sentimientos, o viceversa. Así mismo una persona puede ser muy pasivo en la oficina y ser un tirano en su casa, o puede actuar asertivamente en el trabajo, en sus relaciones sociales y con sus hijos, y no ser, a pesar de ello, asertivo con su pareja.

### El individuo con insuficiencias de conducta

Existen personas a quienes se les dificultan algunas conductas específicas, como mantener contacto con los ojos, comenzar a sostener una pláticas con personas del otro sexo, o manejar una confrontación. Estas habilidades pueden aprenderse a través de prácticas asertivas.

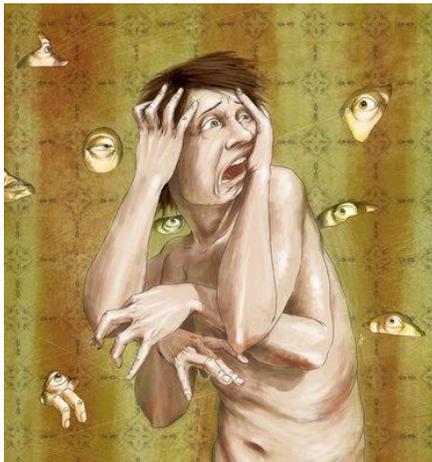




<http://www.viajesyturistas.com/discusiones-de-pareja-en-vacaciones/>

### Las personas con bloqueos específicos

Esta sabe lo que debería hacer y posee la habilidad suficiente para realizarlo, pero el miedo que tiene al rechazo, enojo, escrutinio, evaluación crítica, intimidación o a hacer el ridículo, la inhibe para llevar a cabo acciones tales como la expresión de la ternura o los intentos de ser creativa en un asunto determinado.



<http://novoyatirarlatoalla.blogspot.com/2010/11/el-miedo-como-estrategia-de-poder.html>

### Sentido de inferioridad

## Guía de Atención a mujeres migrantes repatriadas noviembre 2010

Si queremos ir más a fondo, podemos encontrar un común denominador, o si se quiere, una raíz común para la mayoría de las personas con problemas de asertividad. Este tronco común es un sentido de inferioridad.



<http://www.humor12.com/complejo-de-inferioridad-558c.html>

Ofrecemos a continuación algunas de las caretas y máscaras que suele tomar este caso:

- querer tener siempre la razón
- enojarse con suma facilidad
- necesidad obsesiva de “ser más” que los otros, de “valer más”, de controlar dictatorialmente las situaciones.
- dificultad y resistencia para aceptar los propios errores.
- Intolerancia a los desacuerdos
- comportamientos rígidos e inflexibles
- conductas defensivas sin causa proporcionada
- tendencia a etiquetar negativamente a los demás
- bromas hirientes, repetidas con insistencia.

Estos enemigos de la asertividad que hemos revisado se pueden combatir con el autoconocimiento, la autoestima y la confianza. Condiciones necesarias para una comunicación



## Guía de Atención a mujeres migrantes repatriadas noviembre 2010

honesto, eficaz y vigoroso, con el cliente. Combatiendo a estos enemigos podrá tener respeto por sí mismo y por los demás.

Un aliado de la asertividad, además del autoconocimiento, la autoestima y la confianza con el cliente es **el pensamiento positivo**.

Las personas asertivas tienen una imagen positiva de sí mismas; usan un lenguaje positivo; buscan resultados positivos en su interacción con los otros; trabajan en colaboración para encontrar soluciones positivas a los problemas de forma que ambos lados salgan ganando: son positivas en su respeto por los puntos de vista y opiniones de los clientes aunque no los compartan.

Antes de seguir adelante, analice las cosas que no le gustan acerca de sí mismo pero que no puede remediar.

Es posible que no pueda cambiar las cosas que no le gustan de usted, pero ¿puede transformar alguna en una experiencia positiva?

Mire otra vez los elementos que ha analizado, ¿qué hay de positivo en ellos? ¿se puede encontrar en alguno de ellos áreas de desarrollo y crecimiento?. Tomemos por caso que hacerse viejo sea uno de los elementos que no le gustan acerca de sí mismo: hay que afrontar que la vejez es inevitable. Nos pasa a todos y pocos la disfrutan. Entonces, ¿qué puede señalar como positivo en ello?. Vamos, olvídense de las arrugas, del esfuerzo constante en contra de la fuerza de la gravedad y mantenga su cuerpo en forma. Acéptelo y vaya en busca de las cosas positivas. Haga lo mismo con los puntos que haya detectado que son negativos en usted.



<http://www.laregion.es/opinion/3574/>





Guía de Atención a mujeres migrantes repatriadas noviembre 2010

**Ejercicio:**

Instrucciones: escriba lo que se le pide en cada columna.

Situación	Escriba una situación en la que sienta que ha caído en este caso	Cómo puede evitarlo
Querer tener siempre la razón		
Enojarse con suma facilidad		
Necesidad obsesiva de “ser más” que los otros, de “valer más”, de controlar dictatorialmente las situaciones		
Dificultad y resistencia para aceptar los propios errores		
Intolerancia a los desacuerdos		
Comportamientos rígidos e inflexibles		
Conductas defensivas sin causa proporcionada		
Tendencia a etiquetar negativamente a los demás		
Bromas hirientes, repetidas con insistencia		



## 5. La calidad de atención a la mujer migrante

Hablar de calidad en el servicio, es medir que tan efectivo fue el impacto que se obtuvo en las mujeres repatriadas con la atención que se les brindó

Los atributos a evaluar para determinar cual es la calidad de la atención que se brindó a las mujeres repatriadas sería ver:

Cual fue su percepción del servicio que se les dio

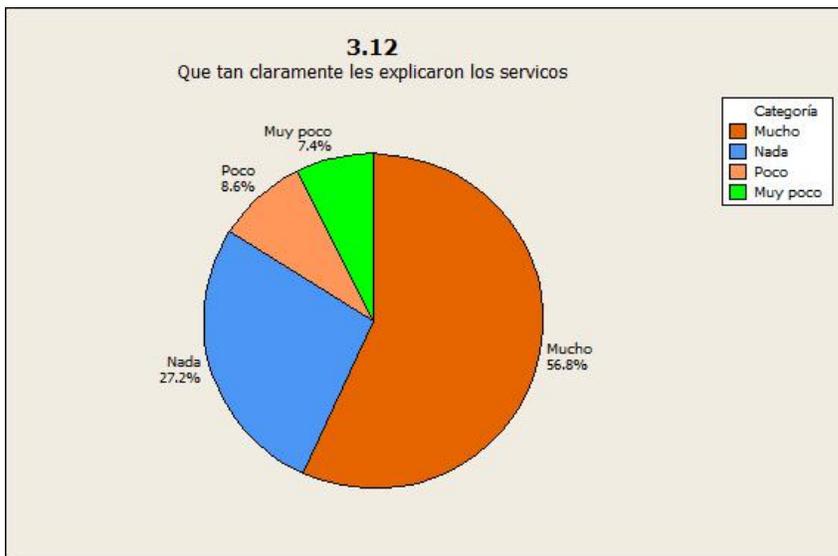
Que tan bien atendidas se sintieron

Que tanto entendieron la información u orientación que se les brindó

Que tanto o utilizan la información proporcionada.

En base a la encuesta que se aplicó sobre la percepción de los servicios ofrecidos se obtuvo lo siguiente:

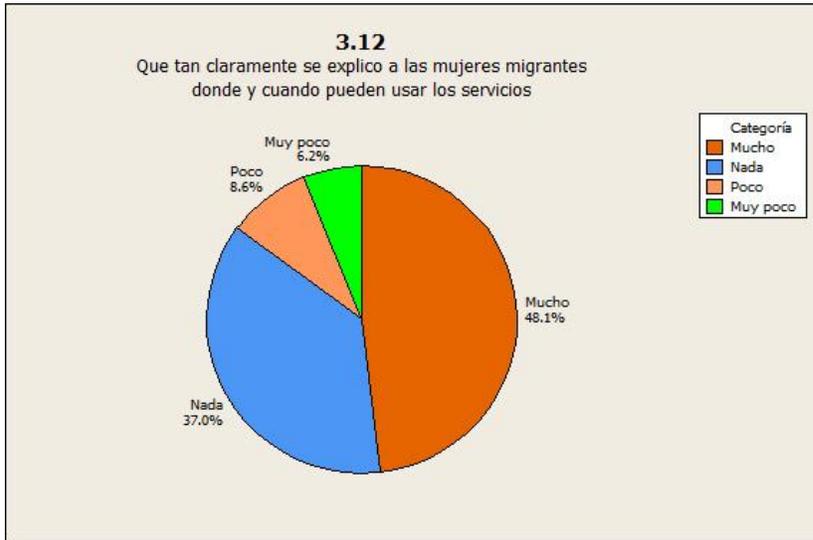
### Claridad de las explicaciones a mujeres migrantes sobre los servicios ofrecidos



## Guía de Atención a mujeres migrantes repatriadas noviembre 2010

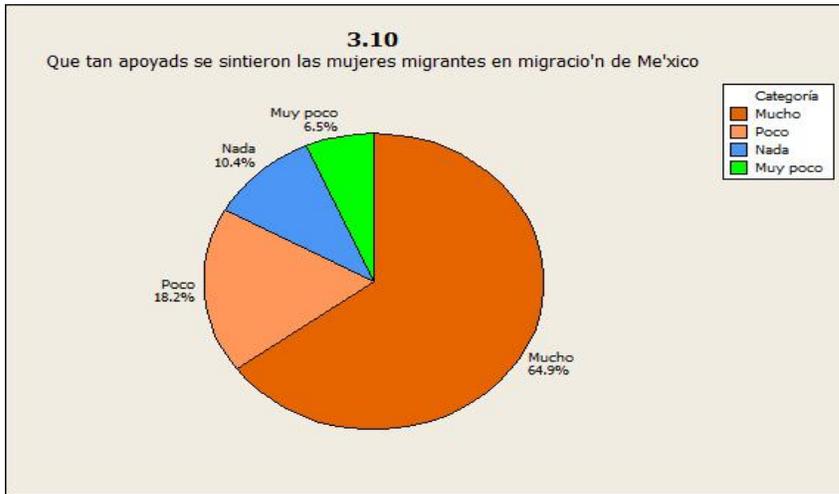
En relación a las explicaciones a las mujeres repatriadas sobre los servicios ofrecidos, solo el 56.8% opinó que tenían claros los servicios que se ofrecen por migración.

### Claridad de las explicaciones a mujeres migrantes donde y cuando usar los servicios



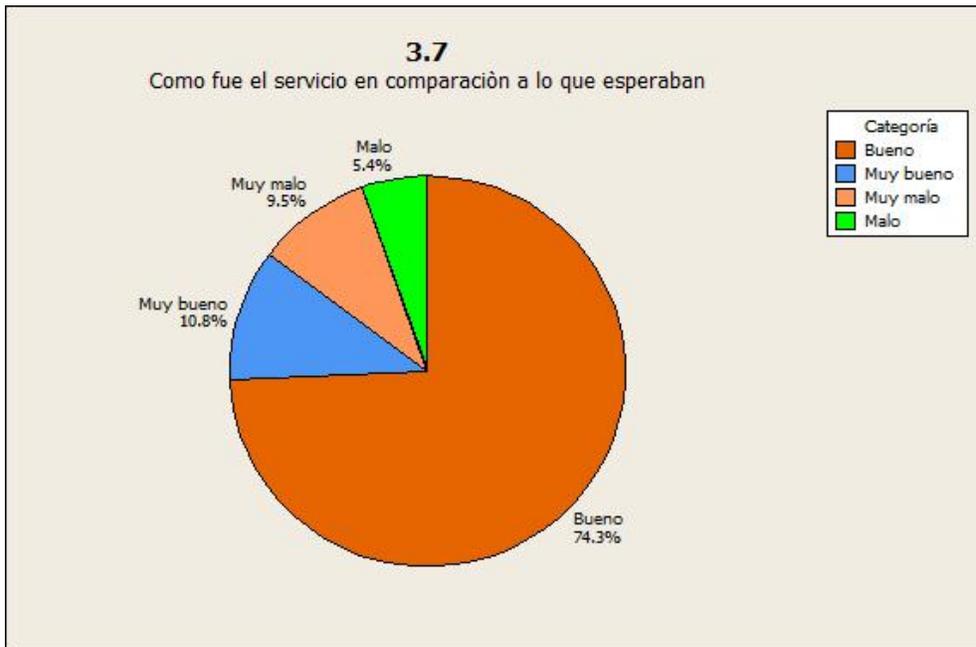
Solo el 48.1% de las mujeres repatriadas tenían claro cómo y dónde usar los servicios ofrecidos.

### Apoyo percibido por migración México



La mayoría de las mujeres repatriadas (64.9%) percibe un apoyo adecuado por parte de migración México.

### Percepción sobre la calidad del servicio recibido



Alrededor del 80% de las mujeres atendidas en la garita 2 de Nogales, Sonora, califican al servicio entre bueno y muy bueno, lo cual indica un buen nivel de atención por los servidores públicos.



## Guía de Atención a mujeres migrantes repatriadas noviembre 2010

Hallazgos en relación a la calidad del Servicio que requieren atención y acciones de mejora.

- El primer contacto de atención por parte del personal del Área de Repatriación Humana fue percibido como bueno y muy bueno por el 80% de las mujeres repatriadas.

Este es un gran avance considerando la resistencia y desconfianza que los inmigrantes hacia personal gubernamental debido a su situación de indocumentados, lo que puede aprovecharse para tener un mayor acercamiento con las mujeres migrantes repatriadas.

- A menos de la mitad de las mujeres encuestadas (48%) les quedó clara la información proporcionada

Un mecanismo de atención a las mujeres repatriadas establecido donde se les pueda dar información específica sobre los derechos humanos que como mujeres tienen (puede ser a través de un folleto dirigido específicamente a mujeres), y un servicio de trabajo social ya que una de las mayores preocupaciones que tienen es la búsqueda de sus hijos de quienes fueron separadas.

Otros elementos importantes son: asignación de turnos para atención, control de filas, revisión documental y personal en fila, servicios sanitarios higiénicos, salas de espera, monitores y pantallas con información gubernamental, entre otros. Un elemento necesario para un servicio sin opacidad es que existan ventanillas o escritorios de atención accesible y transparente. También, se requieren instalaciones sanitarias e infraestructura para personas con discapacidad.

Señalando si cada oficina cuenta con lo siguiente:

- Señalización de las áreas de servicio
- Área de espera con asientos y monitores
- Directorio de trámites y servicios



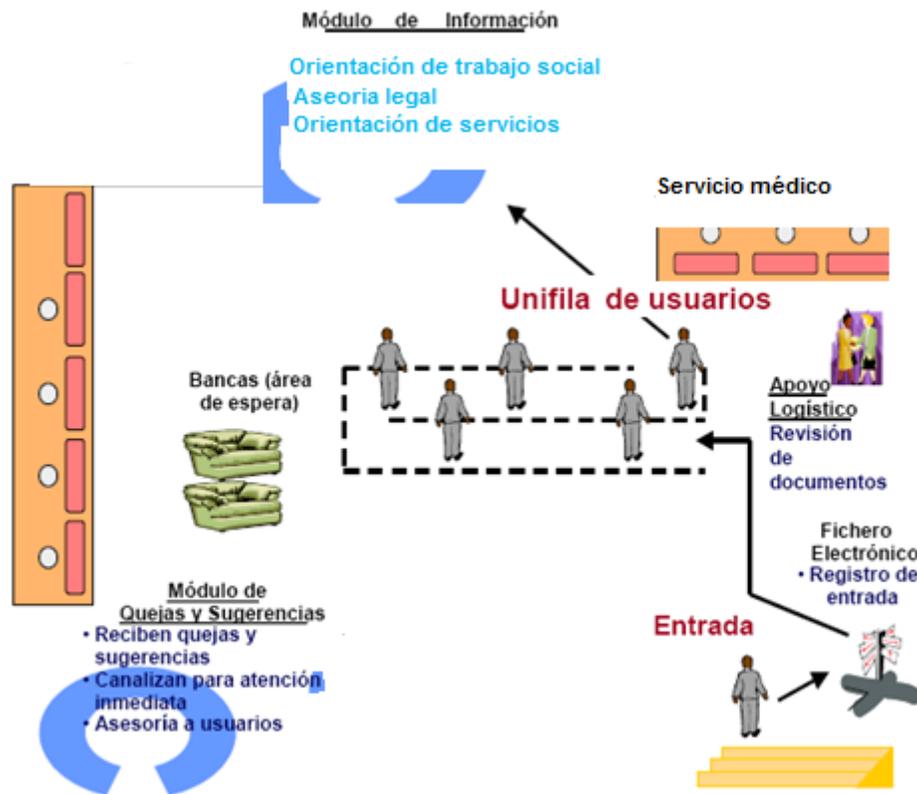


## Guía de Atención a mujeres migrantes repatriadas noviembre 2010

- Requisitos de trámites y servicios a la vista del usuario
- Folletería con información de los trámites y servicios
- Módulo de información
- Atención telefónica
- Ventanillas de atención abiertas o transparentes
- Área de atenciones inmediatas
- Instalaciones sanitarias para los usuarios
- Área de asistencia técnica
- Buzón de quejas de servicio
- Área de equipos de cómputo para consulta
- Encuestas de salida
- Instalaciones para personas con discapacidad
- Personal de atención al público uniformado

Será de utilidad la elaboración de un esquema como el que se muestra a continuación, que permita determinar los elementos requeridos para proporcionar un servicio de calidad, de acuerdo con las características de los servicios que proporciona y con el tipo y la cantidad de usuarios que atiende.





El programa de capacitación deberá estar enfocado a que el servidor público adquiera y desarrolle técnicas, habilidades y conocimientos que le permitan brindar un servicio cálido, amable y de calidad a la ciudadanía, por lo que se deberán considerar, entre otros, los siguientes temas:

- *Calidad en el servicio:* Visión integral, actitud de servicio, comunicación con el usuario y trato amable, entre otros.
- *Trabajo en equipo y liderazgo:* El trabajo en equipo para lograr sinergia y obtener resultados más rápidos y eficaces. El liderazgo para direccionar y estimular los esfuerzos del equipo, a través del manejo de grupos, de conflictos, comunicación y rompimiento de paradigmas.



## Guía de Atención a mujeres migrantes repatriadas noviembre 2010

- **Manejo de crisis y oportunidad:** Los servidores públicos que se desempeñan en los puntos de internación al territorio nacional, deberán ser capacitados en aspectos de oportunidad y empatía dada la naturaleza de los trámites y servicios que ahí se brindan, así como del perfil de los usuarios, quienes en su mayoría se encuentran en tránsito y buscan una solución rápida y efectiva a su problemática.
- **Otros tópicos** que la institución considere pertinentes para cumplir con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

Se debe tener un procedimiento para la atención efectiva de quejas y sugerencias de servicio que presenten las mujeres migrantes repatriadas. Esto se complementa con la instrumentación de mecanismos de aseguramiento de calidad como las Verificaciones y los Grupos de Enfoque que se practicarán, para supervisar las condiciones en que se atiende a las mujeres repatriadas y la calidad de los servicios, así como la correcta implementación de mejoras y su efectividad.



[http://www.poder-judicial.go.cr/contraloria/buzones\\_de\\_sugerencias.htm](http://www.poder-judicial.go.cr/contraloria/buzones_de_sugerencias.htm)

<http://www.lavozdelmigrante.com/notas.php?key=385&fch=2008-07-28>

Para que las mujeres migrantes puedan expresar sus necesidades y expectativas, la institución debe contar con un sistema de atenciones inmediatas, quejas y sugerencias de servicio, que opere a través de diferentes medios de captación (teléfono, correo electrónico, personal especializado, buzones) y con estándares de respuesta, que serán supervisados por su Órgano competente. Es indispensable que se responda toda queja o sugerencia sobre el servicio.



## Guía de Atención a mujeres migrantes repatriadas noviembre 2010

Cuando las mujeres repatriadas hayan concluido su servicio es necesario conocer su opinión acerca del servicio y trato en relación a sus derechos humanos recibido, por lo que se debe contar con al menos un medio para captar su voz, como encuestas de salida, líneas telefónicas y correos electrónicos, entre otros.

Como ejemplo de encuesta que se pudiera aplicar sistemáticamente se anexa una propuesta de Cuestionario de Salida en el Anexo A.

### **6. Guía del código de ética con perspectiva de género**

Esta guía no tiene por objeto abarcar la totalidad de los aspectos éticos, sino facilitar directrices generales que permitan tomar decisiones acorde con la ética. Debe ser observada por todos los servidores y funcionarios públicos adscritos a la Garita del INAMI de Nogales, Sonora.

#### **Lenguaje de género inclusivo en el Código de Ética**

En el lenguaje que se utiliza de manera habitual -es frecuente que se considere el masculino como genérico en detrimento del femenino – sin embargo, también puede servir como un poderoso instrumento de cambio para identificar y eliminar los factores discriminatorios que el lenguaje excluyente o sexista pueda contener.

- El uso del género masculino como neutro, discrimina a otro género, por ejemplo:





Guía de Atención a mujeres migrantes repatriadas noviembre 2010

En lugar de	Usar
Los jóvenes mexicanos piensan	La juventud mexicana piensa
El hombre ha creado sistemas	La humanidad ha creado sistemas
Los derechos del hombre	Los derechos humanos
Niños de la calle	Gente en situación de calle <sup>2</sup>
Los trabajadores	El personal asalariado
Las enfermeras	El personal de enfermería

- Para poder hacer visible tanto al hombre como a la mujer y evitar usar un lenguaje que por sí mismo excluya al hombre o a la mujer se deberá buscar la forma femenina o masculina correspondiente, por ejemplo:

En lugar de	Usar
Juez (para hombre y mujer)	Jueza (para mujer)
Enviar documentos a coordinadores	Enviar documentos a las coordinaciones
Es responsabilidad de cada jefe de ..	Es responsabilidad de las jefaturas de...
Se van a reunir todos los directores	Se van a reunir los y las titulares de las direcciones
La médico Teresa...	La médica Teresa....
Teresa asesor del presidente....	Teresa, asesora del presidente....

- Usar términos genéricos para individuos y para colectivos, por ejemplo:

Individuos	Colectivos
Persona, individuo, ser humano, humanidad	Comunidad, alumnado, estudiantado, personal docente, clase trabajadora, sector empresarial

- Reestructurar frases sin necesidad de repetir insistentemente el sustantivo o su artículo, por ejemplo:

<sup>2</sup> CONAPRED, 10 recomendaciones para el uso no sexista del lenguaje, 2ª. edición, Textos del Caracol Num. 1, México, 2009





Guía de Atención a mujeres migrantes repatriadas noviembre 2010

En lugar de	Usar
El docente solicita a los estudiantes realizar la práctica.	Actividad de aprendizaje: realizar la práctica

- Para utilizar un lenguaje de género que supere las expresiones sexistas, se podrán tener en cuenta los siguientes ejemplos

En lugar de	Usar
Hombre	Ser humano o persona
El hombre vivía en ciudades	La sociedad/ la humanidad vivía
Alumnos	Estudiantes
Los médicos	El personal médico
Médico	Doctor, doctora

- Si no se conoce el sexo a quien se hace referencia, evitar el uso de pronombres masculinos y utilice la palabra “quien” o “quienes”.

En lugar de	Usar
Será el juez quien lo determine...	Quien juzgue determinará...
El supervisor emitirá su opinión	Quien supervise emitirá su opinión
Los administradores iniciaran el proceso	Quienes administren iniciarán el proceso
Será el juez quien lo determine...	Quien juzgue determinará...
El supervisor emitirá su opinión	Quien supervise emitirá su opinión
Los administradores iniciaran el proceso	Quienes administren iniciarán el proceso



- Uso de formas impersonales, por ejemplo:

En lugar de	Usar
A los visitantes les recomendamos usar su tarjeta correctamente	Recomendamos que utilicen su tarjeta correctamente
	Se recomienda un uso correcto de la tarjeta

## Principio de Igualdad de oportunidades y trato.

Este principio busca establecer un compromiso individual e institucional para conciliar la igualdad de los sexos y la actividad laboral. Consiste en dar a cada persona sin importar su sexo, raza, estado civil, origen étnico, condición social, opinión o capacidades diferentes, las mismas oportunidades de acceso a los recursos y la obtención de beneficios correspondiente a los méritos realizados. Igualdad de oportunidades

- Igualdad en el acceso a un empleo,
- Igualdad en la promoción laboral
- Igualdad en la formación profesional



<http://www.libertaddepalabra.com/2009/10/igualdad-de-derechos-en-el-hogar-para-hombres-y-mujeres-diputados-federales-del-pan/> <http://www.sondeoeconomico.com/2010/09/21/diferencia-de-sueldos-entre-hombres-y-mujeres/>



Guía de Atención a mujeres migrantes repatriadas noviembre 2010

Se deben ejecutar prácticas que redunden en la inclusión de la totalidad de los servidores públicos y que promuevan igualdad de oportunidades para los que tienen calificaciones similares. El ambiente de trabajo debe permitir la realización plena, no importa cual se a su género, origen cultural, raza, orientación, cargo o categoría.

Se espera que los funcionarios se muestren ecuanímes, como modelos a imitar en norma éticas.

Ejemplos:

Mal	Bien
Se prohíbe a una servidora pública atender a un migrante profesionalista, porque, según le informa el jefe, le han indicado que la religión del profesionalista le impide recibir apoyo de mujeres.	Dos servidores públicos notan un trato de favoritismo por parte del jefe hacia un colega, a quien le permite hacer un horario flexible mientras que a ellos les es denegada la opción. Deciden dar cuenta de la situación al director de Recursos Humanos.
El turno de servidores públicos, integrado por tres hombres y una mujer, asiste a un almuerzo de trabajo en un comedor que es sólo para hombres. Se pide a la mujer que tenga la amabilidad de esperarles en el automóvil mientras ellos toman el almuerzo.	Un director asciende por méritos a jefa de departamento a una de las mejores servidoras públicas, prescindiendo de que raras veces las mujeres obtengan ascensos.

**Principio de la equidad de género.**

La equidad es un principio de justicia emparentado con la idea de igualdad sustantiva y el reconocimiento de las diferencias sociales. La igualdad es un valor superior que apela al estatuto jurídico de las mujeres y el principio de no discriminación basada en la diferencia sexual. En tanto que la equidad es una medida más bien dirigida a cubrir los déficit históricos y sociales de las desigualdades por razón de género.



## SI TÚ NOS EDUCAS IGUAL, SEREMOS IGUALES

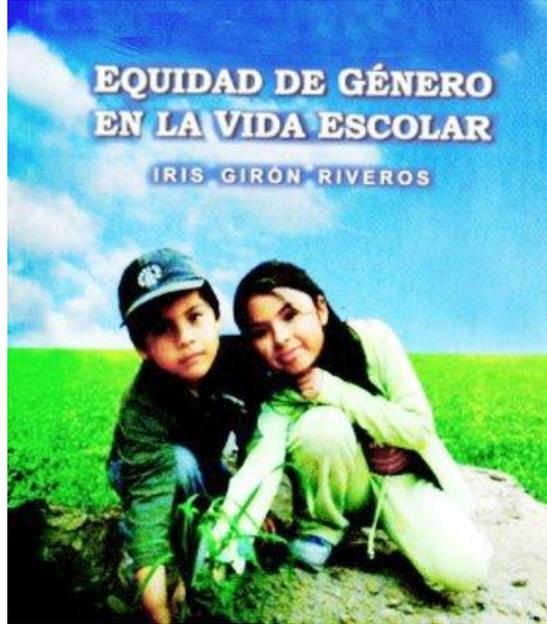


LEY PARA LA IGUALDAD EFECTIVA  
 DE MUJERES Y HOMBRES

Confederación Española  
 de Asociaciones  
 de Padres y Madres de Alumnos



Infórmate en:  
 www.ceapa.es



<http://gomezramos.blogspot.com/2010/10/el-largo-camino-hacia-la-igualdad-de.html>

<http://fce-equidaddegenero.blogspot.com/>

### Principio de la No violencia.

No propiciar, cooperar o ejercer cualquier tipo de acción, omisión, segregación o exclusión realizada en forma reiterativa, que tenga por objeto o efecto la degradación de las condiciones de trabajo que afecten los derechos y la dignidad del personal, bajo posibles formas de maltrato físico, psíquico o social, hostigamiento y acoso sexual, mediante el abuso de poder que dañe la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima y comprometa su futuro laboral.

El hostigamiento sexual es el ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral y/o escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.





## Guía de Atención a mujeres migrantes repatriadas noviembre 2010

El acoso sexual es una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.



<http://biblioteca.uam.es/derecho/exposiciones/cine/mujer/acoso.html>  
<http://juiciolaboral.blogspot.com/>

### El principio de la No Discriminación

El principio de no discriminación se basa en reconocer la importancia de promover relaciones sociales igualitarias, prohibiendo toda diferencia injusta, desproporcionada o arbitraria que implique que la aceptación estereotipada de roles sociales designados a hombres o mujeres le niegue un derecho o beneficio, imponga una carga o vulnera la dignidad de la persona o la margine.



Guía de Atención a mujeres migrantes repatriadas noviembre 2010



[http://historiasentremujeres.blogspot.com/2009\\_09\\_01\\_archive.html](http://historiasentremujeres.blogspot.com/2009_09_01_archive.html)

<https://laveraddominicana.wordpress.com/2008/07/18/sigue-discriminacion-laboral-contra-mujer/>

<http://www.gestiopolis.com/canales5/emp/pymecommx/35.htm>





**ANEXO A**  
**CUESTIONARIO DE SALIDA**  
 Garita del INAMI en Nogales, Sonora

Hola, somos del Instituto Sonorense de la Mujer y estamos realizando un estudio para el cual solicitamos su colaboración. Estamos preocupadas, igual que muchas mujeres porque regularmente suceden eventos que afectan los derechos humanos de las mujeres que migran, la información que usted nos pueda proporcionar será de mucha utilidad para contribuir en una mejor atención a mujeres como usted.

**I. Datos generales**

1. Nombre: \_\_\_\_\_  
 2. Edad: \_\_\_\_\_ 3. ¿Último año de estudio?: \_\_\_\_\_ 4. Estado civil: \_\_\_\_\_

¿De dónde es usted?

5. Municipio: \_\_\_\_\_ 6. Estado: \_\_\_\_\_ 7. País: \_\_\_\_\_  
 8. ¿Hace cuanto tiempo salió usted de su lugar de origen? \_\_\_\_\_

9. ¿Cuántos hijos tiene usted? \_\_\_\_\_  
 10. ¿Cuántos de sus hijos nacieron en Estados Unidos? \_\_\_\_\_  
 11. ¿Cuántos de sus hijos viven en Estados Unidos? \_\_\_\_\_  
 12. ¿Sabe o cree usted que está embarazada? \_\_No \_\_Si Meses de embarazo \_\_\_\_  
 13. ¿Viaja acompañada? \_\_No \_\_Si ¿Con quién? \_\_\_\_\_

14 ¿Cuál fue el motivo por el que usted decidió cruzar a Estados Unidos?

\_\_ Buscaba trabajo \_\_ Reunirme con mis hijos \_\_ Reunirme con mi esposo  
 Otro, especifique: \_\_\_\_\_

¿Volverá a cruzar? \_\_ No \_\_ SI



## II. Calidad en el servicio

15. ¿Usted ha recibido información sobre el riesgo que corre la mujer para ir a Estados Unidos?

No  Si ¿Cómo se enteró de los riesgos? \_\_\_\_\_

16. ¿Cómo fue el servicio que usted recibió en México por parte de migración, considerando su condición de mujer?

1. Muy malo  2. Malo  3. Bueno  4. Muy bueno

Comentarios: \_\_\_\_\_

17. ¿Qué tan claramente la persona que la atendió le explicó cuando y en donde puede utilizar los servicios que presta el INAMI u organizaciones de apoyo?

1. Nada  2. Muy poco  3. Regular  4. Muy bien

Comentarios: \_\_\_\_\_

18. De los servicios que le ofrecieron ¿Cuáles utilizó?

1. Alimentación  2. Albergue  3. Servicio telefónico  
 4. Asistencia médica  6. Información y apoyo en trámites  
 7. Descuentos en transporte para el regreso a su lugar de origen  
 8. Información sobre ofertas de trabajo u ofertas educativas  
 9. Otro Especifique \_\_\_\_\_

Comentarios sobre los servicios recibidos:

19. ¿Que otros servicios o acciones propondría usted que serían útiles para que las mujeres pudieran sentirse más seguras?

Ayuda económica  Asistencia médica  Apoyo psicológico  
 Apoyo Legal  Facilidades para higiene personal  
 Búsqueda de personas desaparecidas

Otro Especifique \_\_\_\_\_





20. ¿Cuál es el principal problema al que se enfrenta en este momento?

- Higiene personal       Atención médica       Esperar a mi esposo  
 Reunirme con mis hijos       Conseguir dinero       Regresar a mi casa  
 Conseguir comida      Otro \_\_\_\_\_

21. ¿Qué personas le pidieron dinero o favores a cambio de ayuda? \_\_\_\_\_

22. ¿Recibió algún tipo de violencia (acoso sexual, violación, golpes, discriminación, gritos, humillaciones, robo de pertenencias, etc.)?

No       Si      ¿Cuál? \_\_\_\_\_

