

# GUÍA DE INTERVENCIÓN SOCIAL CON MUJERES MIGRANTES QUE RESIDEN EN ASENTAMIENTOS CHABOLISTAS DE HUELVA Y ALMERÍA



**Autoras:** Carmen Borrego Castellano, Carla Cingolani y Marina Tuvilla Rodríguez

**Colabora:** Equipo CRAC

**Edita:** Mujeres en Zona de Conflicto (MZC)

**Maquetación:** Investigación MZC

**Financia:** Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad. Fondos Next Generation.

El contenido de dicha publicación es responsabilidad exclusiva de las autoras y de MZC y no refleja necesariamente la opinión de la entidad financiera.

Este trabajo tiene licencia CC BY-SA 4.0. Para ver una copia de esta licencia, visite

<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/> © 2 por Carmen Borrego Castellano, Carla Cingolani y

Marina Tuvilla Rodríguez

## ÍNDICE

1. Presentación. _____	1
2. Determinación del trabajo y notas metodológicas. _____	2-3
3. Contexto. _____	4-6
4. Principios y enfoques de la intervención. _____	7-11
5. Herramientas y estrategias para la intervención. _____	12-22
6. Buenas prácticas y recomendaciones de actuación. _____	23-24
7. Replicabilidad. _____	25-26
Conclusiones. _____	26-27

# 1. PRESENTACIÓN

Esta guía es una herramienta esencial dirigida a profesionales que trabajan en el ámbito de los servicios sociales, recursos públicos y a las entidades involucradas en la atención de mujeres migrantes, particularmente aquellas que residen en contextos de alta vulnerabilidad, como los asentamientos chabolistas de Huelva y Almería.

El objetivo principal de esta guía es proporcionar a profesionales recursos que les permitan mejorar la calidad y efectividad de sus intervenciones. Esto incluye no solo el acceso a herramientas y metodologías innovadoras para la atención directa, sino también la sensibilización sobre la realidad compleja que viven estas mujeres. Por lo tanto, la guía busca asegurar que las estrategias de atención que se implementen se adapten a sus necesidades y se potencie su agencia.

Las limitaciones que enfrentan las mujeres se manifiesta de diferentes maneras: acceso a servicios de salud, empleo, educación, protección social y vivienda digna, dificultad a la hora de obtener el empadronamiento, así como a barreras culturales y lingüísticas. Por otro lado, muchas de las mujeres residentes en asentamientos se encuentran en situación administrativa irregular, lo que dificulta el acceso a los recursos disponibles. La guía, por tanto, promueve un enfoque holístico que contempla las múltiples dimensiones de sus vidas, integrando no solo la atención a sus necesidades inmediatas, sino también la construcción de un entorno en el que se respete su dignidad y se fomente su desarrollo a largo plazo.

Esta guía también destaca la importancia del rol de las mediadoras interculturales y sus recomendaciones en el proceso de acompañamiento a las mujeres migrantes, facilitando el acceso a recursos, promoviendo la comprensión intercultural y brindando un acompañamiento cercano. Al ser, en muchos casos, mujeres con experiencia migratoria o provenientes de las mismas comunidades, las mediadoras no solo tienen la capacidad de traducir y adaptar la información a las realidades culturales y lingüísticas de las migrantes, sino también de generar confianza y empatía, elementos esenciales para que las mujeres se sientan comprendidas y seguras. Además, las mediadoras contribuyen a la identificación temprana de situaciones de violencias de género contra las mujeres o explotación, ya que, gracias a su cercanía y comprensión del contexto, pueden detectar signos que otras personas profesionales quizás pasarían por alto. Esto es especialmente relevante en los asentamientos chabolistas, donde las barreras culturales y de acceso a servicios dificultan que las mujeres denuncien abusos.

La colaboración entre actores clave es otro aspecto central de la guía. El trabajo conjunto entre servicios sociales, organizaciones no gubernamentales (ONGs), asociaciones locales y las propias autoridades municipales y regionales es crucial para que las intervenciones sean efectivas. En este sentido, la guía propone mecanismos de coordinación y comunicación que permitan un flujo eficiente de información y una respuesta ágil ante las necesidades de las mujeres migrantes. Este enfoque colaborativo asegura que los recursos disponibles se utilicen de manera más eficiente y que las mujeres no queden desatendidas debido a la falta de coordinación entre los diferentes servicios.

Además, la guía pone un énfasis especial en la acción centrada en las personas. Esto implica no solo facilitar el acceso a los servicios, sino también garantizar que las mujeres migrantes sean tratadas con respeto y equidad. En muchos casos, estas mujeres enfrentan discriminación y racismo tanto por su género como por su condición migrante, lo que agrava su vulnerabilidad. La guía, por tanto, promueve una atención sensible a las cuestiones de género, fomentando un entorno en el que sus derechos sean protegidos y su participación activa sea valorada.



## 2. DETERMINACIÓN DEL TRABAJO Y NOTAS METODOLÓGICAS

### • ¿ A quién va dirigida?

Esta guía está dirigida principalmente a profesionales de los servicios sociales y a las entidades sociales que trabajan en la atención y el acompañamiento de las mujeres migrantes.

Aunque la herramienta se elaboró con base en el contexto y necesidades de las mujeres migrantes que residen en los asentamientos chabolistas de Huelva y Almería, con las debidas adaptaciones puede ser utilizada para trabajar en otros contextos y con otras poblaciones en riesgo.

- **Personas dedicadas al trabajo social:** Quienes interactúan directamente con estas mujeres y sus familias, brindándoles apoyo en el acceso a servicios y recursos básicos como salud, educación, y protección social.
- **Mediadoras interculturales:** Encargadas de facilitar la comunicación y comprensión entre las mujeres migrantes y las instituciones, promoviendo un entendimiento mutuo y derribando barreras lingüísticas y culturales.
- **Organizaciones no gubernamentales (ONGs) y asociaciones locales:** Ofrecen programas de asistencia, acompañamiento a la población migrante, promoviendo la inclusión social y los derechos de las mujeres que viven en estos entornos.
- **Autoridades municipales y regionales:** Responsables de diseñar y ejecutar políticas públicas que garanticen el acceso a servicios sociales de calidad y la protección de los derechos de las mujeres migrantes.
- **Entidades de protección contra la violencia de género:** Encargadas de implementar mecanismos de protección y asistencia a mujeres víctimas de violencia, especialmente en contextos de vulnerabilidad como los asentamientos.

### • Propósito de la guía.

El propósito de esta guía es ofrecer herramientas prácticas y accesibles que faciliten la mejora de la atención brindada por los servicios sociales a las mujeres que residen en asentamientos chabolistas en las provincias de Huelva y Almería. Esta guía busca servir como un recurso integral que apoye el seguimiento y la evaluación de las intervenciones sociales en estos entornos, garantizando que las estrategias implementadas se adapten eficazmente a las necesidades específicas de las mujeres.

El enfoque de esta guía se centra en fortalecer las capacidades de los servicios sociales y de las entidades colaboradoras, promoviendo una atención integral que contemple las múltiples dimensiones de la vida de las mujeres. Se presta especial atención a aspectos cruciales como la salud, la protección frente a la violencia de género, el acceso a derechos fundamentales y la inclusión social. A través de este enfoque, se busca garantizar que cada mujer reciba la atención adecuada que le permita mejorar su calidad de vida y desarrollarse plenamente en su entorno. Además, se fomentará la capacitación continua de profesionales que trabajan en estos ámbitos, asegurando que estén bien equipados para abordar los desafíos únicos que enfrentan las mujeres en situaciones de vulnerabilidad. Con estas herramientas y enfoques, se pretende construir un sistema de servicios sociales más inclusivo y eficiente, que responda de manera efectiva a las realidades de las mujeres en los asentamientos chabolistas de Huelva y Almería. Entre las herramientas propuestas, se incluyen indicadores que permitirán evaluar de manera precisa el impacto de las acciones adoptadas. Estos indicadores están diseñados para proporcionar información valiosa que ayude a identificar áreas de mejora y a promover un entorno de vida más digno y seguro para las residentes de estas comunidades.

## • **Objetivo de la guía.**

- Facilitar el acceso a los servicios sociales promoviendo que las mujeres en los asentamientos chabolistas puedan acceder de manera efectiva a estos servicios, especialmente en áreas como la salud, la protección social, la vivienda, las violencias de género contra las mujeres, la educación, el apoyo laboral, la regularización administrativa y el empadronamiento.
- Mejorar la comunicación entre servicios sociales, entidades sociales y las mujeres. Esto se impulsa creando y fortaleciendo canales de comunicación y coordinación entre actores sociales, las entidades que trabajan en el terreno y las mujeres residentes en los asentamientos, promoviendo una atención más cercana, eficiente y respetuosa de sus derechos y necesidades.
- Promover una atención integral centrada en las mujeres desarrollando enfoques que prioricen las necesidades específicas de las mujeres, garantizando que las intervenciones sean equitativas, sensibles al género y aborden los desafíos particulares que enfrentan en estos entornos.

## • **Metodología.**

La metodología de esta guía se basa en un enfoque holístico y colaborativo para garantizar una atención integral y adaptada a las necesidades de las mujeres migrantes en situaciones de vulnerabilidad. Los elementos clave de la metodología incluyen:

- **Análisis contextual y diagnóstico:** La guía parte de un estudio profundo de la realidad de las mujeres migrantes, especialmente en asentamientos chabolistas.
- **Enfoque participativo:** Se promueve la participación activa de las mujeres migrantes en el diseño y evaluación de las estrategias de intervención, asegurando que sus voces y experiencias guíen las acciones implementadas.
- **Trabajo interdisciplinar y coordinación:** Se fomenta la colaboración entre diversos actores, como servicios sociales, ONGs, asociaciones locales y autoridades. La metodología incluye mecanismos de coordinación y comunicación para mejorar la eficiencia y agilidad en la respuesta a las necesidades de las mujeres migrantes.
- **Incorporación de mediadoras interculturales:** Las mediadoras desempeñan un rol esencial como facilitadoras del acceso a recursos, superando barreras lingüísticas y culturales. También participan en la identificación temprana de situaciones de riesgo, como las violencias género contra las mujeres.
- **Sensibilización y formación:** La guía proporciona herramientas y metodologías innovadoras para sensibilizar a profesionales sobre las complejas realidades que enfrentan las mujeres migrantes, promoviendo una atención con perspectiva de género y respeto por la diversidad cultural.
- **Evaluación continua:** Se implementan mecanismos para monitorear y evaluar las intervenciones, con el fin de ajustar las estrategias según los resultados obtenidos y mejorar continuamente la atención prestada.



## 3. CONTEXTO

### Situación de las mujeres en asentamientos chabolistas

Las mujeres migrantes que residen en los asentamientos chabolistas de Huelva y Almería constituyen una población en situación de alta vulnerabilidad. Estas mujeres provienen principalmente de Marruecos (85,05%), seguidas por Nigeria (4,65%), Guinea Ecuatorial (1%), Rumanía (2,33%) y un 6,98% de nacionales españolas. La mayoría acuden solas a los asentamientos, (siendo solteras, viudas o divorciadas), presentando altas carencias educativas y formativas. Además, muchas se encuentran en situación administrativa irregular, lo que limita su acceso a derechos laborales, sanitarios, educativos y sociales. Al llegar a España, estas mujeres se enfrentan a condiciones de vida extremadamente precarias y de máxima vulnerabilidad. Los asentamientos, situados en zonas rurales cercanas a las explotaciones agrícolas, carecen de servicios básicos como agua potable, electricidad y saneamiento. Las viviendas son improvisadas, muchas veces construidas con materiales como plásticos y palés, y se encuentran en condiciones insalubres, afectando gravemente su salud física y mental.

Su principal fuente de ingresos proviene del trabajo en la agricultura estacional, que está marcado por la explotación laboral, la temporalidad y la inseguridad económica. Muchas de estas mujeres trabajan sin contratos o con contratos temporales lo que conlleva salarios insuficientes para cubrir sus necesidades básicas, dejándolas en situaciones de dependencia económica hacia los empresarios y encargados, siendo caldo de cultivo para que se den abusos laborales y sexuales. El desconocimiento del idioma, junto con el aislamiento institucional y social, facilita que se queden sin la posibilidad de disfrutar de sus derechos y de acceder a recursos sociales para transformar su realidad. A medida que se profundiza en sus perfiles, queda claro que sus vidas están atravesadas por la violencia en todas sus dimensiones, desde la violencia económica y laboral, hasta la explotación sexual y el abuso emocional. De este modo, la situación de estas mujeres migrantes en los asentamientos no solo es una cuestión de desigualdad socioeconómica, sino también un reflejo de la invisibilidad institucional y de la falta de acción política que perpetúa su exclusión y sufrimiento.

#### Para saber más

Te recomendamos que leas los estudios de MZC :

- Las invisibles de los asentamientos chabolistas.
- Violencia económica hacia las mujeres en asentamientos.



### Experiencia de las mujeres en relación a la atención de servicios sociales

El taller realizado con mujeres migrantes en los asentamientos de Huelva y Almería brindó una oportunidad única para explorar de manera profunda sus vivencias con los servicios sociales. A través de un enfoque interactivo y corporal, se pudieron visibilizar sus emociones, percepciones y las mejoras que proponen. Este espacio no solo permitió que las mujeres compartieran sus dificultades, sino que también reveló el impacto emocional y físico que sus experiencias tienen sobre ellas, manifestándose a menudo en forma de estrés, ansiedad y temor.

## • **Emociones y percepciones expresadas por las mujeres.**

Durante el taller, emergieron una serie de emociones intensas y predominantes entre las participantes. A menudo, estas mujeres experimentan frustración, miedo, y una profunda sensación de estar silenciadas frente al sistema de servicios sociales. A través de dinámicas corporales, algunas de las mujeres simbolizaron sus ganas de gritar, expresión del agotamiento emocional que les genera el tener que enfrentar barreras y obstáculos repetidos. El miedo a hablar o compartir sus problemas, por temor a consecuencias graves como la pérdida de la custodia de sus menores, era un sentimiento recurrente entre las participantes.

Además, muchas mujeres mostraron una sensación de impotencia debido a las interacciones ineficaces con los servicios sociales. Señalaron cómo la necesidad de regresar repetidamente a las oficinas sin obtener soluciones concretas les causaba ansiedad y frustración. La incertidumbre constante sobre si recibirían ayuda, y cuándo, impactaba de manera significativa en su bienestar emocional.

En muchos casos, las mujeres manifestaron que la falta de atención y escucha por parte de profesionales afectaba directamente su salud física, desencadenando problemas como dolores de cabeza, tensión muscular y una sensación de presión en el pecho. Esta conexión entre la salud mental y emocional y las condiciones físicas fue un aspecto clave que emergió durante el taller, destacando la gravedad de las experiencias negativas.

Las dinámicas del taller también permitieron a las mujeres expresar cómo sus cuerpos reaccionaban en cada fase del proceso de interacción con los servicios sociales, mostrando claramente cómo estas experiencias se manifestaban físicamente.

### **Necesidades**

Las respuestas en esta área variaron según la experiencia con la persona trabajadora social. Algunas mujeres mencionaron que, cuando eran tratadas con paciencia y acompañadas por mediadoras, podían sentir algo de alivio, mientras que otras experimentaban angustia constante si no había apoyo o sensibilidad por parte del personal.

### **Seguridad**

Ninguna de las mujeres expresó sentirse segura durante sus interacciones con los servicios sociales. Las preguntas constantes sobre sus derechos, la necesidad de gestionar citas a horas tempranas y la incertidumbre sobre los procedimientos generaban altos niveles de ansiedad. Este estrés permanente sobre si serían atendidas o si perderían oportunidades cruciales, como la custodia de sus menores, empeoraba su sensación de vulnerabilidad.

### **Camino a los servicios sociales**

Las mujeres describieron su trayecto hacia las oficinas como un momento de gran ansiedad, nervios y dolor de cabeza, lo que muestra la anticipación negativa y el malestar generalizado antes de enfrentarse al personal de los servicios sociales.

## **Análisis de las experiencias corporales en diferentes fases del proceso.**

### **Sensaciones y emociones**

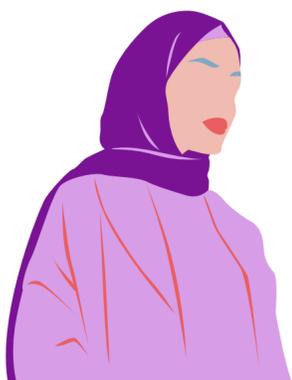
El sentimiento general que predominó entre las participantes fue el miedo, representando la constante preocupación por el bienestar de sus menores y por no poder cumplir con los requisitos para acceder a la ayuda necesaria. Esta carga emocional constante estaba directamente ligada a su percepción de desprotección y de falta de apoyo.

### **Atención recibida**

Todas las participantes señalaron que las emociones predominantes eran miedo y confusión. Describieron sensaciones negativas en pecho y la cabeza, lo que reflejaba su sensación de ahogo y malestar al no poder comprender completamente las instrucciones o requisitos que se les pedían. Las barreras idiomáticas agravaban esta situación, ya que muchas no hablan con fluidez el español y, sin la presencia de mediadoras o traductores, se sentían completamente desorientadas.

### **Lugar y espacio en los servicios sociales**

Una vez dentro de los centros de atención, las mujeres mencionaron sentirse inquietas y preocupadas. El entorno en sí mismo generaba incomodidad, y la disposición física del espacio parecía acentuar su nerviosismo.



# La agencia de las mujeres y su rol activo: propuestas de mejora para la atención de Servicios Sociales por parte las mujeres que residen en asentamientos.

A pesar de estas experiencias difíciles, queremos destacar el poder de la agencia de las mujeres migrantes. Las mujeres no se consideraban víctimas pasivas, sino protagonistas activas que buscan mejorar sus condiciones de vida y luchar por su dignidad.

Las mujeres han identificado varias medidas clave que podrían contribuir a mejorar la calidad de la atención en los servicios sociales y facilitar su acceso. Estas propuestas reflejan sus necesidades y preocupaciones, y buscan promover un entorno más inclusivo y accesible. A continuación, se detallan las principales sugerencias:

## • **Transporte público.**

Implementación de un sistema de transporte público similar al escolar, que les permita acceder más fácilmente a los servicios sociales. Muchas de ellas enfrentan dificultades significativas para desplazarse, lo que limita su capacidad para acceder a la atención que requieren.

## • **Sensibilización al racismo.**

Han expresado que a menudo perciben un trato discriminatorio en los servicios sociales, notando que reciben una atención más adecuada cuando son acompañadas por personas españolas o mediadoras. Proponen la necesidad de implementar un enfoque más sensibilizado y libre de prejuicios en el personal de los servicios sociales, promoviendo la empatía y el respeto hacia todas las usuarias, independientemente de su origen.

## • **Necesidad de mediadoras.**

Las mujeres insisten en la importancia de contar con mediadoras que puedan explicar los procedimientos de manera clara y sin apuro. Además, sugieren la creación de un servicio de traducción que facilite la comunicación entre las usuarias y el equipo de profesionales, garantizando que todos los aspectos se comprendan adecuadamente.

## • **Clases de español.**

Proponen que la oferta de clases de español sea accesibles y que se impartan en horarios flexibles, como por las tardes. Esto les ayudaría a mejorar su integración en la comunidad y su comunicación con las instituciones, empoderándolas en su interacción con los servicios sociales.

## • **Trato igualitario.**

Solicitan ser tratadas con respeto y en igualdad de condiciones, sin discriminación por su origen o situación migratoria. Es fundamental que todas las personas usuarias de los servicios sociales, reciban un trato justo y equitativo, independientemente de su contexto.

## • **Mejora de los procesos burocráticos.**

Sugieren la necesidad de agilizar los trámites y simplificar el acceso a citas, especialmente mejorando la atención tanto telefónica como presencial. La burocracia puede ser un obstáculo significativo, por lo que un proceso más fluido beneficiaría a todas las usuarias.

## • **Material informativo adaptado.**

Proponen la creación de folletos y documentos informativos en sus idioma que les permitan comprender mejor los servicios disponibles y los procedimientos que deben seguir. La disponibilidad de información clara y accesible es crucial para que las mujeres puedan navegar por el sistema de servicios sociales de manera efectiva.



# 4. PRINCIPIOS Y ENFOQUES DE LA INTERVENCIÓN

## PERSPECTIVAS

Feminista  
y de  
Género

Derechos  
Humanos

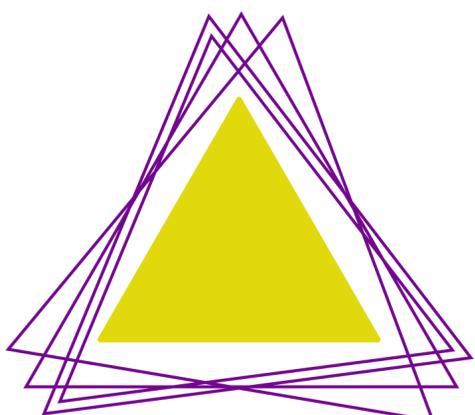
Decolonial y  
Diversidad

**GARANTIZAR LA VIDA  
DE LAS MUJERES EN EL  
CENTRO**



## CLAVES PARA ACTUAR

PODERÍO



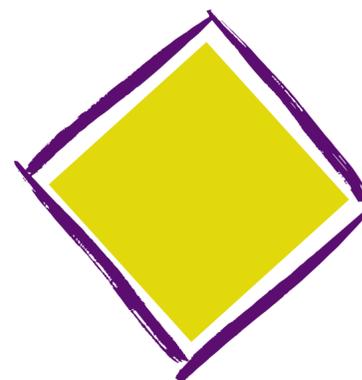
INTERSECCIONALIDAD

AGENCIA

## BASES DE LA INTERVENCIÓN

MEJORAR CALIDAD DE VIDA

CONTINUIDAD



COORDINACIÓN

RENDICIÓN DE CUENTAS



# PERSPECTIVAS



## FEMINISTA Y DE GÉNERO

Esta perspectiva es clave para asegurarse que el sistema no discrimina en el acceso a recursos por cuestiones de género, migración, clase, nivel de alfabetización, lengua, etc. Los recursos y servicios públicos deben ser accesibles. Esto significa que todas las personas deben poder utilizarlos sin obstáculos relacionados con el territorio (incluida zonas rurales, alejadas o aisladas), económico y lingüística-cognitiva. Esta guía promueve este enfoque para generar propuestas que aseguren la accesibilidad y eliminen cualquier forma de discriminación.

Por ello, en este texto se pretende:

- Garantizar la dignidad y los derechos fundamentales de todas las personas, independientemente de su género, etnia, orientación sexual, identidad cultural, religión, entre otros factores.
- Promocionar la igualdad y la no discriminación, combatiendo cualquier forma de exclusión, violencia o marginación basada en diferencias sociales, económicas, políticas o culturales.
- Fomentar el respeto por la diversidad y la igualdad ante la ley, promoviendo políticas y prácticas que aseguren la protección de los derechos humanos para todos los grupos, especialmente los más vulnerables y marginados, en este caso las mujeres migrantes que residen en asentamientos.
- Busca eliminar las barreras estructurales que perpetúan la desigualdad, garantizando que todas las personas tengan acceso a los mismos recursos, oportunidades y derechos.
- Apunta a crear sistemas legales y sociales inclusivos, en los que las personas puedan vivir sin miedo a la persecución o discriminación, participando plenamente en la vida pública y privada.

## DERECHOS HUMANOS

Los contextos de asentamientos están marcados por claras estructuras de género que propician desigualdades y discriminación que impactan de forma negativa en la vida de las mujeres. Integrar la perspectiva de género supone tener consciencia de las diferentes circunstancias que viven los hombres y las mujeres en asentamientos, para introducir actuaciones que fomenten la eliminación de las desigualdades y propiciar políticas y acciones desde la justicia de género.

Este enfoque permite analizar y entender los roles y estereotipos de género, los mandatos sociales y expectativas, limitaciones y conductas diferenciadas entre hombres y mujeres para llevar a cabo una atención adecuada a las circunstancias. Además, permite reconocer que las desigualdades de género generan condicionantes socioeconómicos de accesibilidad. En definitiva, permite:

- Tomar conciencia del orden sociopolítico patriarcal y el sistema de conocimiento androcéntrico.
- Buscar estrategias para promover la equidad total entre géneros.
- Fomentar procesos cuyo horizonte es que las mujeres, puedan diseñar políticas, tomar decisiones y formar parte de las estructuras desde donde se impacta la vida cotidiana.



## DECOLONIALIDAD Y DIVERSIDAD

La intervención de los servicios sociales y otros servicios públicos debe garantizar la no discriminación y para ello es importante y necesario reflexionar sobre la jerarquía en los saberes y como se transmiten. Es importante reflexionar que existen estereotipos y prejuicios hacia cierta población (migrantes, mujeres, personas LGTBQ+, por religión etc.) que muchas veces influye de forma negativa en cómo se genera la actuación. Es por ello, que es importante revisar desde donde actuamos y como deconstruir los prejuicios que impiden una intervención de calidad, sostenible y cercana. Esta perspectiva permite:

- Otorgar el protagonismo a las mujeres migrantes y a sus formas de hacer- entender, como creadoras de conocimiento y de propuestas de transformación.
- Reconocer y valorar la pluralidad de culturas, conocimientos y prácticas presentes en las sociedades, superando la homogeneización impuesta por la globalización o el eurocentrismo.
- Promover el respeto y el diálogo intercultural para generar propuestas de intervención adecuadas para cada caso
- Fomentar el reconocimiento de la interculturalidad como vía para la construcción de sociedades más equitativas y democráticas.
- Favorecer la pluralidad de perspectivas en los ámbitos sociales, educativos, políticos y económicos.

# La experiencia de las mujeres en el centro



## RESILENCIA

Las mujeres en asentamientos viven situaciones difíciles y traumáticas que las deja en situaciones de vulnerabilidad extrema. Por ello, son necesarias intervenciones respetuosas y empáticas para apoyar la capacidad de estas mujeres a afrontar estos acontecimientos de forma activa, generando espacios de escucha alejados del paternalismo y del victimismo; así generar comprensión y apoyo para que las mujeres salgan de los lugares de parálisis y afrontar sus circunstancias con capacidad de acción y de transformación dentro de las posibilidades disponibles a su alcance. Esto conecta con el fomento del poderío y la acción centrada en las mujeres

## INTIMIDAD, CUIDADOS Y SEGURIDAD

Las mujeres en asentamientos viven situaciones difíciles y traumáticas que las deja en situaciones de vulnerabilidad extrema. Por ello, son necesarias intervenciones respetuosas y empáticas para apoyar la capacidad de estas mujeres a afrontar estos acontecimientos de forma activa, generando espacios de escucha alejados del paternalismo y del victimismo; así generar comprensión y apoyo para que las mujeres salgan de los lugares de parálisis y afrontar sus circunstancias con capacidad de acción y de transformación dentro de las posibilidades disponibles a su alcance. Esto conecta con el fomento del poderío y la acción centrada en las mujeres.

## SORORIDAD

Desde el feminismo se propone como una herramienta política para potenciar el reconocimiento entre mujeres y generar alianzas. Esto implica empatía y acercamiento desde el apoyo mutuo entre mujeres. Supone una forma de mirar a las mujeres desde el respeto y el cuidado, sin ser juzgadas. Es cierto que las mujeres de asentamientos no siempre van a ser atendidas por otras mujeres, sin embargo, este principio se torna necesario para la intervención pues en muchas ocasiones sus vidas están atravesadas por un continuum de violencias que necesitan atención especializada de servicios de la mujer, y es importante actuar desde la sororidad para fomentar el poderío y la toma de decisiones autónoma.

## DIGNIDAD

Esto implica que las personas profesionales que atienden no deben generar juicios propiciando espacios de comprensión y cuidados. Así las mujeres se sentirán seguras de contar sus historias, transmitir sus necesidades y preocupaciones; así como las soluciones que necesitan a su situación. Las personas que atienden deben validar este relato para que se fomente la dignidad.



# AUTONOMÍA

La intervención debe orientarse a propiciar información accesible a las mujeres tanto en contenido como en forma amplifiquen la capacidad de toma de decisiones dentro de las diferentes alternativas de las que disponen. Cuando las mujeres comprenden sus opciones, las intervenciones son más efectivas, generan mejores resultados en tanto que las mujeres son participes de las decisiones. Autonomía significa acompañar a las mujeres a valorar las distintas opciones que tienen a su alcance, asegurando que han sido explicadas de forma accesible, así como las consecuencias de las mismas. También significa respetar el derecho de las mujeres a tomar sus propias decisiones sin paternalismos ni juicios, esto aumenta la confianza a servicios sociales. Además, los pasos a seguir consensuado con las mujeres deben ir enfocados a la reparación.



## PLANIFICACIÓN CENTRADA EN LAS MUJERES

Esta forma de accionar la intervención tiene como objetivo situar las necesidades, deseos y preferencias de las mujeres en el centro para adaptar los servicios a las personas creando un itinerario específico. Se apuesta por una atención individualizada atendiendo a las experiencias vitales. Esto implica respetar sus creencias y valores, así como sus preocupaciones.

Un enfoque personalizado está basado en la escucha activa transmitiendo las posibilidades y generando espacios para la gestión de expectativas. Esto significa escuchar cuales son realmente sus necesidades para explicar el abanico de posibilidades reales, los riesgos y las posibles consecuencias en las medias adoptadas (ya sea a nivel laboral, residencial, comunitario). Esto desemboca en apoyos ajustados a la realidad de las personas pudiendo facilitar el ejercicio de sus derechos y aumentar la calidad de vida.

La gestión de expectativas es muy importante, ya que en muchos casos estas pueden ser poco realistas en relación con las posibilidades reales. Por ello, para que la intervención sea exitosa, es fundamental explicar de manera cercana y accesible todas las opciones disponibles, así como la situación actual y las limitaciones que enfrenta la mujer. Además, se transmitirá que se van a adecuar las demandas de las mujeres a los recursos disponibles, integrando y potenciando su implicación activa en el proceso.

Por último, es fundamental realizar una evaluación y acompañamiento continuado para que las mujeres sientan satisfechas sus necesidades dentro de los límites reales de los recursos. Una intervención centrada en las personas promueve la satisfacción de las mujeres con la atención brindada, lo que refuerza su confianza en los servicios sociales y facilita su acercamiento en otras ocasiones.

## NO REVICTIMIZACIÓN

En muchas ocasiones las mujeres de asentamientos se encuentran inmersas en diversas formas de violencia machista, racista o de discriminación debido a diversos factores (abuso laboral, estereotipos y prejuicios, recursos no adaptados). El acceso a recursos públicos debe garantizar el acceso de derechos y de protección ante las distintas formas de violencia. Sin embargo, muchas veces esto no es así debido a la revictimizando y retraumatizando que vive las mujeres por la mala praxis de los servicios. Por ello, es importante diseñar acciones coordinadas, evitando repeticiones de explicación y aplicando criterios homogenizados y especializados. Además, debemos evitar el número de veces que las mujeres deben contar su historia asegurando el traspaso de información a través de su registro para poder ser consultada por otras personas profesionales (previo consentimiento informado). Este traspaso de información entre los agentes implicados en la intervención debe atender a un código ético de confidencialidad, integridad y cuidado.

## MODELO COMUNITARIO

Este modelo implica ir más allá de la simple derivación. Significa propiciar la toma de decisiones en relación al contexto a pesar de las adversidades y las desigualdades estructurales. Es una forma de mantener el contacto con la comunidad y su red afectiva y de sostén. Para ello, se tienen que llevar a cabo intervenciones personalizadas y coordinadas con profesionales que aseguren la sostenibilidad. En este sentido, resaltamos la importancia de llevar a cabo una intervención que promueva la activación de alianzas con agente comunitarios del entorno de las mujeres, así como las redes de apoyo comunitario.



# BASES DE LA INTERVENCIÓN

## RENDICIÓN DE CUENTAS

Es fundamental promover una revisión continua que garantice la prestación de unos servicios de calidad, por ejemplo, en termino de accesibilidad y disponibilidad. Esto se sustenta en el enfoque ético que busca explorar, a todos los niveles de trabajo, que prácticas son correctas y cuáles no lo son. La ética juega un rol importante en la toma de decisiones complicadas, ya que ayuda a elegir la intervención menos dañina. Es urgente desarrollar indicadores que permitan detectar posibles fallas en los procesos, lo que requiere fases claras y bien documentadas. Esto permitirá impulsar la innovación, generando nuevas fórmulas de mejora en los servicios sociales e instituciones públicas en colaboración con entidades y ONGs.

## COORDINACIÓN

Es esencial propiciar el intercambio entre profesionales de distintos ámbitos, lo que asegurará una coordinación eficaz y una atención que mejore la calidad de vida de forma sostenible. Es clave que se impulse la sensibilización del personal en cuanto a lo positivo de generar espacios de colaboración y confianza entre profesionales, lo que refuerza la eficacia del trabajo conjunto.

## ATENCIÓN CONTINUADA

Implica que las mujeres sean atendidas a lo largo de toda la red de servicios sociales durante todo su ciclo vital. Es esencial la coordinación de servicios sociales, servicios públicos, entidades y otros agentes comunitarios, así como mantener una visión integral y completa para que puedan actuar en red y colaborar de forma multidisciplinar. Es fundamental contar con sistemas claros de dispositivos de transferencia de información de los casos, protocolos definidos de derivación y una definición y distribución clara de responsabilidades.

## MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA

Está enfocado en mejorar el bienestar de la persona y de su entorno, promoviendo así un cambio social. Abarca diversas dimensiones de la vida y del entorno social, siendo un concepto universal, pero ligado en parte a la cultura, lo que lo hace objetivo y subjetivo al mismo tiempo. Para integrar este enfoque en un modelo de intervención, es necesario propiciar la mejora del bienestar emocional (percepción de satisfacción de la persona), relaciones interpersonales, bienestar material, desarrollo personal, bienestar físico, autodeterminación (valorar la posibilidad de elegir y tener opciones) y defensa de los derechos y disfrute de los mismos.

# ¿DESDE DÓNDE ACTUAR?

## INTERSECCIONALIDAD

Esta herramienta permite visibilizar las múltiples formas de discriminación influenciadas por categorías sociales que generan un entramado de privilegios y opresiones. Con esta mirada se puede reconocer las diferentes desigualdades sistémicas y la superposición de diferentes factores sociales donde opera racismo, clasismo, xenofobia, homofobia, etc. Esto impacta en la vida de las personas desde una perspectiva biopsicosocial y en el acceso material a recursos. Esta guía pone el foco en esta herramienta para reconocer los diversos factores, tenerlos en cuenta para diseñar intervenciones que mitiguen estas desventajas estructurales. Esto implica reconocer la diversidad de las mujeres para diseñar itinerarios.

## AGENCIA

La capacidad de agencia se refiere a la posibilidad de tomar decisiones y ejercer derechos a pesar de las adversidades y circunstancias que vulnerabilizan la vida. Se reconoce su protagonismo activo y su capacidad de transformar una realidad dolorosa e injusta. Estas mujeres enfrentan violencias cotidianas que a menudo desemboca en el silenciamiento de sus voces. Sin embargo, el acto de hablar y reconocer el poder de su propio relato desafía ese silencio impuesto por la violencia patriarcal. Por ello, es importante reconocer que cuando una mujer se acerca a servicios sociales está haciendo un acto de poderío con ella misma, tomando su capacidad de hablar y de transformar su realidad.

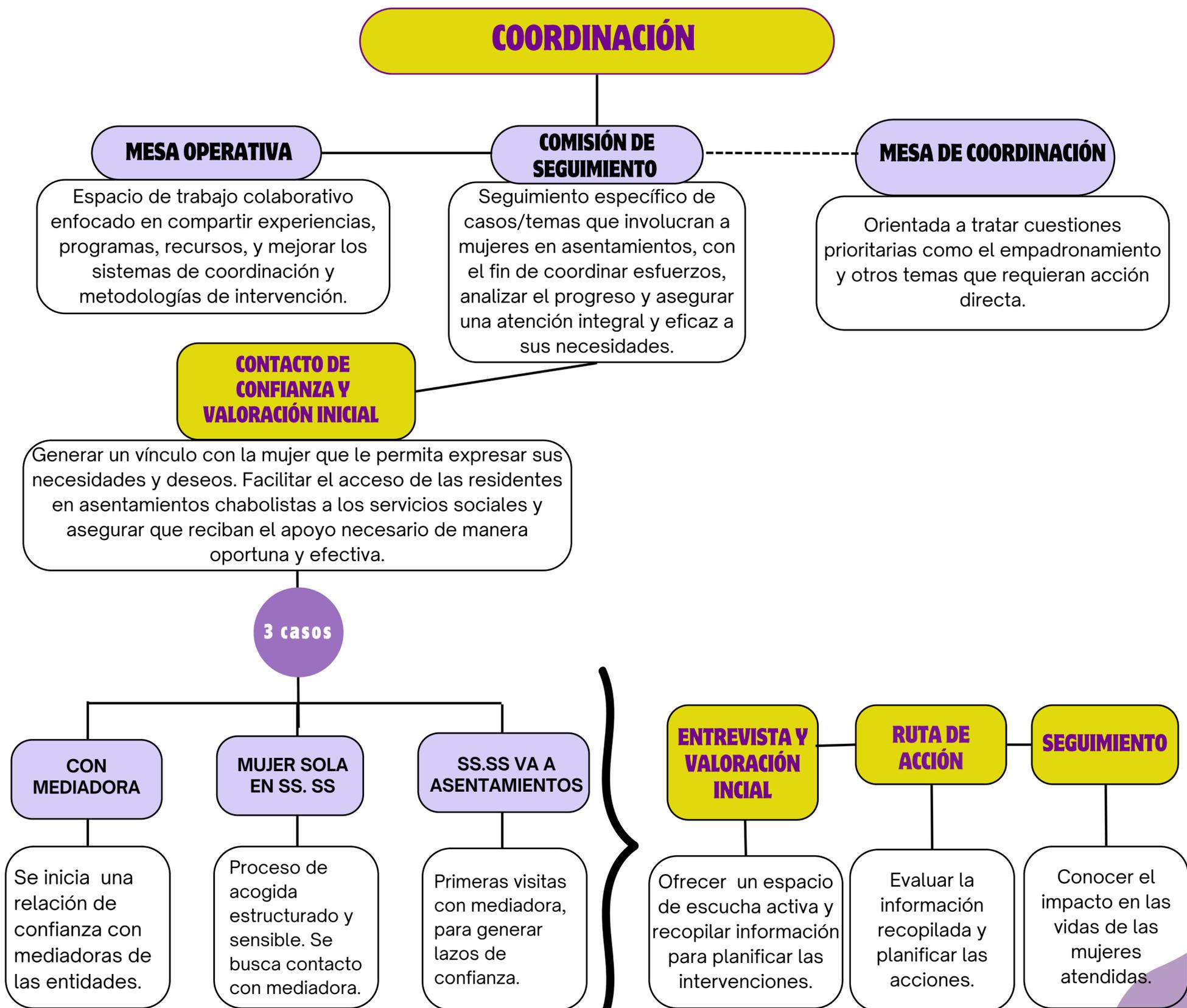
## PODERÍO

Partimos de la base de que todas las mujeres tienen un potencial de acción y una capacidad de transformar la realidad, pero a veces necesitan las redes suficientes para transformar su realidad. Apostamos a aumentar el poderío de las mujeres potenciando su conciencia, su poder, sus competencias y su control para impulsar su agencia en la toma de decisiones. El empoderamiento es distinto para cada mujer siendo un proceso que necesita un tiempo variable en cada caso.

# 5. HERRAMIENTAS Y ESTRATEGIAS PARA LA INTERVENCIÓN SOCIAL

Las herramientas y estrategias de intervención se han estructurado en un modelo de intervención que tiene 4 fases:

- **COORDINACIÓN:** espacio de coordinación entre administración local, entidades del Tercer Sector y otros agentes.
- **CONTACTO DE CONFIANZA Y VALORACIÓN INICIAL.**
- **RUTA DE ACCIONES:** valoración por parte de Servicios Sociales. Gestión de los recursos necesarios.
- **SEGUIMIENTO:** Reuniones entre mediadoras y Servicios Sociales. Coordinación con otros recursos.



# MARCO DE COORDINACIÓN: espacio de coordinación entre administración local, entidades del Tercer Sector y otros agentes

La coordinación es fundamental para la efectividad de cualquier modelo de intervención en asentamientos, ya que garantiza la cooperación y el alineamiento de objetivos entre la administración local, entidades del Tercer Sector y otros agentes involucrados. Para ello, se ponen en marcha tres mecanismos de coordinación, convocados y dinamizados por la Administración Local, que funcionan de forma simultánea:

- Mesa Operativa (MO)
- Comisión de Seguimiento (CS)
- Mesa de Coordinación (MC)

A continuación, se describe cómo estructurar estos espacios de coordinación, sus objetivos, funciones y características claves.

## Mesa Operativa

### OBJETIVOS:

- Facilitar un espacio de trabajo colaborativo entre profesionales que intervienen en asentamientos de la localidad, enfocado en compartir experiencias, programas, recursos, y mejorar los sistemas de coordinación y metodologías de intervención.

### COMPOSICIÓN:

- Profesionales de entidades sociales con distintos perfiles (personal técnico, mediadoras interculturales) que están directamente involucrados en la intervención con mujeres en los asentamientos.
- Personal de Servicios Sociales que intervienen, gestionan y hacen el seguimiento de los casos, asegurando una respuesta coherente y adecuada desde la administración pública.

### FUNCIONES:

- Compartir enfoques y recursos: Las personas participantes comparten sus enfoques metodológicos y los recursos que emplean, con el objetivo de identificar puntos fuertes y áreas de mejora en la coordinación entre programas y recursos existentes.
- Análisis de sistemas y protocolos: En lugar de centrarse en casos individuales, la mesa se enfoca en el análisis y desarrollo de sistemas de trabajo, protocolos de actuación, y estrategias metodológicas para mejorar las intervenciones de forma estructural y ser más eficaces.
- Coordinación de programas y recursos: Se busca coordinar los distintos programas y recursos disponibles en los asentamientos para maximizar sus impacto al reducir duplicidades y cubrir posibles vacíos en las intervenciones.
- Promover la co-creación de nuevas ideas y estrategias que mejoren la eficacia y eficiencia de las intervenciones para adaptarlas a las realidades cambiantes de los asentamientos.

### CARACTERÍSTICAS:

- Establecer un calendario regular de reuniones para revisar el progreso y discutir nuevos desarrollos. Estas mesas se reunirán regularmente, según las necesidades y el ritmo de los proyectos, para asegurar una evolución continua en las metodologías y sistemas de intervención.
- Crear una guía de recursos actualizada que facilite a todas las entidades y a Servicios Sociales el acceso a información, herramientas y apoyo. Los Servicios Sociales se encargarán de promover la guía de recursos con la colaboración de las entidades.
- Documento de recursos de mediadoras: creación por parte de Servicios Sociales de un documento de recursos de mediadoras donde queden reflejados los contactos de las mediadoras de cada entidad.

- Fomentar un espacio seguro y colaborativo donde el personal que interviene en asentamientos pueda compartir libremente sus experiencias, desafíos y soluciones.
- Se trabajará en el desarrollo y adaptación de una metodología consensuada que optimice las intervenciones en los asentamientos, y se crearán los recursos necesarios para facilitar la intervención y acogida de las mujeres.
- El grupo deberá identificar o desarrollar herramientas comunes para el seguimiento y evaluación de los programas y recursos, asegurando un monitoreo constante de su efectividad.

## **Comisión de Seguimiento**

### **OBJETIVOS:**

- Crear un espacio para el seguimiento específico de casos/temas que involucran a mujeres en asentamientos, con el fin de coordinar esfuerzos, analizar el progreso y asegurar una atención integral y eficaz a sus necesidades.
- Garantizar la supervisión continua y la evaluación del progreso de las intervenciones en los asentamientos.

### **COMPOSICIÓN:**

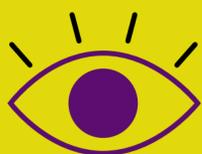
- Profesionales de entidades sociales con distintos perfiles (personal técnico, mediadoras interculturales) que están directamente involucrados en la intervención con mujeres dentro de los asentamientos.
- Personal de Servicios Sociales que intervienen, gestionan y hacen el seguimiento de los casos, asegurando una respuesta coherente y adecuada desde la administración pública.
- Otros actores especializados: cualquier entidad o profesional especializado en temas relacionados con las mujeres atendidas, como atención psicológica, violencia de género, empoderamiento laboral, etc.
- Mujeres que residen en asentamientos.

### **FUNCIONES:**

- Supervisar la ejecución de las intervenciones.
- Evaluar el impacto de las intervenciones.
- Identificar y solucionar problemas y obstáculos.
- Mantener un contacto fluido y continuo.
- Implementar protocolos claros para la identificación y resolución de problemas que puedan surgir durante la intervención.

### **CARACTERÍSTICAS:**

- Reuniones periódicas: establecer un calendario regular de reuniones (semanales o quincenales) con independencia de los contactos específicos entre profesionales de los Servicios Sociales y personal del tercer sector (mediadoras, técnicas, etc.) que se puedan producir en el desarrollo de sus funciones, para revisar el progreso de las intervenciones y discutir cualquier caso o ajuste necesario. Estas reuniones deben incluir a todas las personas integrantes de la CS y, cuando sea relevante, a representantes de la Mesa de Coordinación (MC) y otros actores clave.
- Acta de las reuniones: el acta de cada reunión debe ser elaborada por la administración local y enviada a las personas participantes para su aprobación.
- Documento de recursos de mediadoras y traductora: Configuración de un documento donde queden recogidas las mediadoras y traductoras de referencia ya sean de Servicios Sociales o de entidades para facilitar la atención en el caso de que las mujeres lleguen solas a servicios sociales.



En el proceso de creación del modelo de intervención se ha considerado que sería necesario impulsar la creación de una **Mesa de Coordinación Multiactor** donde puedan dialogar y plantear estrategias institucionales y políticas sobre la problemática en asentamientos. Esta mesa, aunque no es estrictamente necesaria para poner en marcha el modelo de intervención, resulta clave potenciar este espacio para poder crear consensos políticos y asegurar una actuación coherente y alineada entre todos los actores involucrados.

## Mesa de coordinación

### **OBJETIVOS:**

- Crear un espacio donde participen actores con capacidad de decisión política y administrativa, asegurando que las decisiones se tomen y ejecuten en los niveles correspondientes. Esta mesa está orientada a tratar cuestiones prioritarias como el empadronamiento y otros temas que requieran acción directa.

### **COMPOSICIÓN:**

- Concejalía/Alcaldía: Es imprescindible la participación de autoridades municipales con poder de decisión.
- Representantes de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (FFCCSE): Grupo EDATI, policía local, policía nacional según sea necesario.
- Representantes de administraciones locales: Personas con capacidad de intervención o resolución en áreas específicas, como los Servicios Sociales u otros departamentos municipales.
- Representantes de entidades del Tercer Sector (ONGs, asociaciones comunitarias).
- Representantes de la Mesa operativa.
- Otros agentes clave de interés (fiscalía provincial, u otros agentes).

### **FUNCIONES:**

- Toma de decisiones: Asistirán personas con capacidad ejecutiva para tomar decisiones inmediatas. Esto evitará la dilación en la resolución de problemas y la implementación de estrategias. Se trata de un espacio diseñado para que las decisiones se tomen con prontitud, por ejemplo, en temas como el empadronamiento, donde la acción política es clave.

### **CARACTERÍSTICAS:**

- Las reuniones se realizarán según las necesidades urgentes, con el objetivo de tratar cuestiones de máxima prioridad y alto impacto en la intervención.
- Cada reunión deberá concluir con decisiones claras y directrices concretas, que serán implementadas por las distintas áreas involucradas.
- Es imperativo que la alcaldía, concejalía o representante máximo asista a las reuniones, para garantizar que las decisiones tengan respaldo político y administrativo inmediato.
- El acta de cada reunión deberá ser recogida por la administración local y enviada a los componentes para su aprobación.
- Mantener registros detallados de las reuniones, decisiones y acciones, y asegurarse de que esta información esté disponible para todos los actores.



# CONTACTO DE CONFIANZA Y VALORACIÓN INICIAL

En esta fase comienza el proceso de atención a las mujeres que residen en asentamientos. Para ello, nos basamos en el conocimiento proporcionado por la figura de la mediadora. Las personas encargadas del primer contacto con las mujeres deben considerar el contexto y sus particularidades, los elementos que definen la convivencia en los asentamientos, las estructuras y los códigos culturales, las barreras lingüísticas, el nivel educativo y la distancia de los asentamientos a los Servicios Sociales.

El proceso de confianza y valoración es esencial para asegurar que las mujeres residentes reciban la atención y el apoyo necesarios de manera efectiva y personalizada. Este modelo de innovación pone en la base las experiencias y prácticas de éxito de las mediadoras que según la percepción de las mujeres que residen en asentamientos generan un espacio de confianza durante la atención, siendo una intervención cercana, tranquila, respetuosa y honesta.

## OBJETIVOS:

- Generar un vínculo con la mujer que le permita expresar sus necesidades y deseos.
- Incorporar los saberes y conocimientos de las mediadoras para realizar la primera toma de contacto.
- Apoyar a establecer un vínculo de confianza entre las mujeres residentes en asentamientos y los SS.
- Facilitar el acceso de las residentes en asentamientos chabolistas a los servicios sociales y asegurar que reciban el apoyo necesario de manera oportuna y efectiva.

A continuación, se detallan las etapas de este proceso, en función de quien se encarga de realizar esta primera toma de contacto, así como los indicadores cuantificables para medir su efectividad.

En esta etapa se han valorado **tres posibles situaciones** que se pueden dar a la hora de que la mujer acceda a recursos.

- **Las mujeres acceden a servicios sociales a través de las mediadoras.**
- **Servicios sociales van a asentamientos acompañados por una mediadora.**
- **Las mujeres acuden solas a servicios sociales.**

### ➤ **Las mujeres acceden a servicios sociales a través de las mediadoras de la entidades:**

El itinerario se inicia con la creación de una relación de confianza mutua por parte de las mediadoras de las entidades del tercer sector. Se establece un vínculo que permite conocer en profundidad la situación de la mujer, así como su historia de vida. Se recomienda que comience con una visita a asentamientos para identificar necesidades urgentes y prioridades de las mujeres. Esta etapa sirve para ayudar a las mujeres a tomar decisiones respecto a los pasos que quieren dar para enfrentarse a sus principales necesidades (regularización, idioma o solución de habitabilidad entre otras). La mediadora realiza una valoración sobre en qué medida se requiere la intervención de Servicios Sociales o es suficiente con los recursos existentes por parte de las entidades.

### ➤ **Servicios sociales van a asentamientos acompañados por una mediadora:**

Existen momentos en los que servicios sociales tendrán la necesidad de ir a asentamientos para valorar la situación. En este momento es importante que estas visitas se hagan en compañía de una mediadora de referencia. Esto es muy importante para facilitar la acogida y la confianza de las mujeres con servicios sociales. Si servicios sociales no cuenta con mediador es necesario que contacte con una mediadora de entidades. Para facilitar este contacto se recomienda que se Servicios Sociales con la colaboración de las entidades construya un documento de recursos de mediadoras y traductoras donde queden reflejados los contactos de las mediadoras de cada entidad.

### ➤ **Las mujeres acuden solas a servicios sociales:**

Cuando una mujer que reside en asentamientos se dirige directamente a los Servicios Sociales sin la asistencia de una mediadora, es crucial que los Servicios Sociales implementen un proceso de acogida estructurado y sensible para asegurar que la mujer reciba el apoyo adecuado. Es por ello que se debería de atender acompañada de una mediadora.

## CARACTERÍSTICAS:

- Reuniones periódicas: establecer un calendario regular de reuniones (semanales o quincenales) con independencia de los contactos específicos entre profesionales de los Servicios Sociales y personal del tercer sector (mediadoras, técnicas, etc.) que se puedan producir en el desarrollo de sus funciones, para revisar el progreso de las intervenciones y discutir cualquier caso o ajuste necesario. Estas reuniones deben incluir a todas las personas integrantes de la CS y, cuando sea relevante, a representantes de la Mesa de Coordinación (MC) y otros actores clave.
- Acta de las reuniones: el acta de cada reunión debe ser elaborada por la administración local y enviada a las personas participantes para su aprobación.
- Documento de recursos de mediadoras y traductora: Configuración de un documento donde queden recogidas las mediadoras y traductoras de referencia ya sean de Servicios Sociales o de entidades para facilitar la atención en el caso de que las mujeres lleguen solas a servicios sociales.

Aquí se detallan los **pasos y recomendaciones** para llevar a cabo una acogida efectiva en el caso de que la **mujer asiste sola a Servicios Sociales**:

- **Bienvenida:** Para facilitar la comunicación y realizar la recepción inicial, se contará con la figura de la mediadora de referencia de Servicios Sociales, o si no existe en ese ayuntamiento, se contacta con una mediadora de entidades disponible en el documento de recursos de mediadoras y traductoras.
- La mediadora si está disponible se desplaza a servicios sociales para comenzar la intervención, si no es posible este desplazamiento, se intenta que la mujer que necesita atención pueda tener una conversación telefónica con la mediadora para trasladar sus necesidades y poder obtener alguna respuesta e información previa.
- Es muy importante en esta fase asegurar que las mujeres no tengan la sensación que han ido para nada, ya que los asentamientos están alejados de los recursos, no disponen de transporte y existe una barrera idiomática.
- **Identificación:** En el caso de que la mediadora se haya podido trasladar a servicios sociales, se recopilan datos básicos (nombre, motivo de la visita) de manera discreta y confidencial. Si no se ha desplazado, pero si hay contacto telefónico la mediadora indagará en las necesidades de la mujer para poder concertar una cita futura junto con servicios sociales donde la mediadora pueda estar presente.
- **Orientación inicial:** Se le informa sobre los servicios disponibles en Servicios Sociales en su idioma (audios, folletos o documentos) para evitar la barrera idiomática.



## PASOS CLAVES PARA LA ACOGIDA

\*Estos pasos se llevarán a cabo independientemente del tipo de acercamiento que tenga la mujer a SS.SS

- **Sesión de bienvenida:** Explicaremos el propósito de la entrevista y garantiremos la confidencialidad de la información.
- **Entrevista inicial:** Recolección de información detallada sobre la situación de la mujer, incluyendo aspectos personales, familiares, económicos y de salud. Aseguraremos un espacio privado y cómodo para la entrevista. Durante la entrevista contaremos con el personal técnico de Servicios Sociales y mediadora.
- **Estrategia personalizada:** Desarrollo de un plan de intervención individualizado basado en las necesidades y prioridades identificadas durante la entrevista.
- **Evaluación psicoemocional:** Evaluar el estado emocional y psicológico de la mujer.
- **Derivación a servicios específicos:** Identificación de necesidades particulares y derivación a servicios especializados (salud, educación, empleo, etc.). En caso de que sea necesario y una vez acordado con la mujer atendida, la mediadora se pone en contacto con la persona de referencia de Servicios Sociales con la idea de diseñar el proceso de acompañamiento a Servicios Sociales (horario, citas, transporte, etc.) y poder dar respuesta a sus necesidades. En la medida de lo posible esta intervención se llevará a cabo en el asentamiento, por lo que servicios sociales se desplazará al asentamiento acompañados de la mediadora de referencia para facilitar el acercamiento a las mujeres.

# **RUTA DE ACCIONES: valoración por parte de Servicios Sociales.**

## **Gestión de los recursos necesarios**

Las experiencias de las mujeres es el eje vertebrador para diseñar una hoja de ruta de acciones (se toma en consideración las necesidades y deseos de las mujeres detectadas a través del primer contacto donde se ha puesto en valor las historias de vida). Es clave poner en valor los conocimientos de las mediadoras a la hora de comprender las expectativas de las mujeres y gestionar los obstáculos que puedan surgir.

### **OBJETIVOS:**

- Evaluar la información recopilada y planificar las acciones a seguir para proporcionar el apoyo necesario.
- Crear una ruta de acciones para llevar a cabo el abordaje de las necesidades de las mujeres a partir de la valoración inicial.

### **FUNCIONES:**

- Crear un espacio de confianza entre la mediadora, personal técnico de Servicios Sociales y la mujer atendida.
- Valorar los perfiles de las mujeres atendidas desde una mirada interseccional que permita reconocer las necesidades de las mujeres como elementos intrínsecos a problemáticas sociales estructurales.
- Identificar las necesidades de las mujeres y gestionar las expectativas.
- Crear una ruta de acciones de manera colaborativa donde se fomente un vínculo de confianza con las mujeres responda a las necesidades de las mujeres de una forma eficaz.

### **CARACTERÍSTICAS:**

- Análisis de la información: Revisar y analizar la información obtenida durante la entrevista.
- Elaboración de un plan: Desarrollar un plan de intervención personalizado, incluyendo recursos y servicios disponibles.
- Información y explicación: Explicar a la mujer el plan de intervención y cómo acceder a los servicios y recursos.

### **ELEMENTOS CLAVES PARA LA INTERVENCIÓN:**

La figura de la mediadora esté presente en el proceso, para facilitar la confianza y transferencia de información para que pueda sentirse segura y pueda traducir y acompañar en las medidas a llevar así como los obstáculos derivados de la ruta de acción.

- Para llevar a cabo la ruta de intervención es importante reconocer las diferentes situaciones que viven las mujeres.

#### **Situaciones a tener en cuenta para llevar a cabo la intervención:**

1. Si tienen menores a su cuidado o no.
2. Si tienen pareja o no.
3. Si han tenido contacto con Servicios Sociales o no.
4. Si tienen certificado de empadronamiento o no.
5. Si tiene indicios de violencia de género.

- Propiciar un dialogo entre los diferentes agentes de intervención para poner sobre la mesa los diversos recursos que pueden responder a las necesidades de las mujeres. Desde los Servicios Sociales y junto a la mediadora, se establecen las medidas oportunas, se deriva a los recursos pertinentes y, según en cada caso, se establecen las gestiones a realizar por la mujer.
- Poner en valor la narrativa de las mujeres, creer lo que dicen y no revictimizar, para ello es importante alejarse de paternalismos y juicios basados en estereotipos.

- Poner atención a señales que puedan dar indicios de violencia de género o algún tipo de abuso o trata. Es importante que, si hay indicios o si la mujer atendida explicita abiertamente una situación de violencia, tengamos en cuenta su voz, su historia y las opciones de decisión.
- En esta etapa, cobra especial relevancia la gestión de expectativas, así como la valoración de riesgos a la que se pueda ver expuesta la mujer atendida.
- Tener en cuenta la situación de las mujeres y los límites estructurales a los que se enfrentan. Es importante acompañar los obstáculos que se encuentran en el itinerario, así como la gestión de expectativas. Debemos asegurarnos que se proporcione información clara para facilitar que las mujeres entiendan el sentido y la lógica de las acciones que se proponen realizar, las peculiaridades de las gestiones y su capacidad de tomar decisiones sobre su situación, así como de los límites a los que se enfrenta.
- Informar de una forma clara, sencilla y accesible de las posibilidades recursos y opciones.
- Respetar las decisiones de las mujeres y sus opciones vitales teniendo en cuenta su situación vital.

## **SEGUIMIENTO: Reuniones entre mediadoras y Servicios Sociales.**

### **Coordinación con otros recursos**

Las medidas para resolver necesidades de mujeres en los asentamientos requieren de seguimiento que evalúe su eficacia. Esta etapa comienza cuando se deciden las intervenciones o derivaciones a los recursos pertinentes y se mantiene durante todo el proceso de atención. La prioridad consiste en mantener la comunicación permanente con la mujer y su entorno relacional, su red de apoyo, además de garantizar que se están produciendo los avances esperados, y cuando no es así, averiguar los motivos.

#### **OBJETIVOS:**

- Conocer el proceso de intervención y su impacto en las vidas de las mujeres atendidas.
- Mantener una comunicación fluida entre los diferentes agentes implicados.

#### **FUNCIONES:**

- Fomentar espacios de transmisión de información para que todas las personas implicada en la ruta de acción conozca la situación de las mujeres atendidas.
- Crear procesos de evaluación de eficacia de la ruta de acción.
- Crear mecanismos para conocer el grado de satisfacción de las mujeres.
- Fomentar los espacios de cuidados entre el personal profesional.
- Indagar durante la hoja de ruta de intervención si es necesario implementar alguna medida más.
- Poner atención a las necesidades de las mujeres ya sean verbales o no verbales, poniendo especial atención en indicios de violencia de género, explotación y/o trata.

#### **CARACTERÍSTICAS:**

- Este seguimiento se lleva a cabo entre distintos dispositivos del Tercer Sector y Servicios Sociales. En cualquier caso, es importante mantener una relación fluida con las mujeres atendidas para conocer cuál es la evolución de las intervenciones llevadas a cabo.
- Si se está trabajando entre distintas entidades es muy importante dejar registrado toda la información necesaria de la intervención con cada mujer.
- Es recomendable que exista una persona de referencia por cada caso para que sea la encargada de transmitir la información entre los distintos servicios y entidades evitando la duplicidad de citas o entrevistas, así como que las mujeres tengan que repetir sus historias de vida pudiendo caer en la revictimización.
- Es muy importante que si Servicios Sociales están implicados en las intervenciones mantenga una relación fluida y de cuidados con la mediadora para poder fomentar la escucha de la situación de las mujeres y llevar a cabo un seguimiento de la intervención para valorar si está siendo adecuada la hoja de rutas de intervención.
- Llevar a cabo una evaluación de las medidas adoptadas, para conocer si la intervención ha llegado a su fin porque ha sido exitosa o, por el contrario, no ha surtido efecto y es necesario valorar la situación.

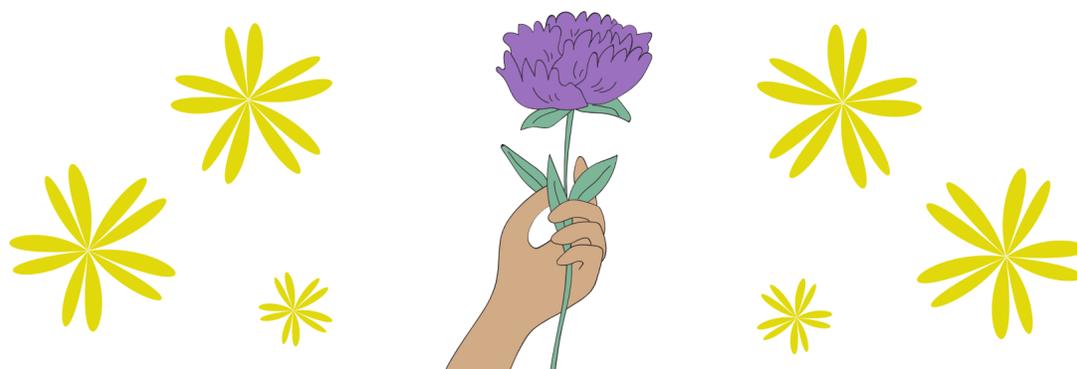
Esta coordinación se lleva a cabo en la Comisión de Seguimiento (CS), estas reuniones deben favorecer un mayor grado de cohesión entre profesionales de Servicios Sociales, mediadoras y personal técnico, definiendo una metodología propia de equipo, en el que se comparte la información necesaria para que cada cual pueda llevar a cabo su labor con las mayores garantías. Por otro lado, las reuniones de CS se convierten en un instrumento clave para la evaluación del propio modelo de intervención, posibilitando su adaptación a la realidad de las mujeres, incorporando matizaciones en función a la práctica desarrollada y proponiendo nuevas formas de abordaje de las problemáticas a las que se enfrentan las mujeres en los asentamientos.

## LECCIONES APRENDIDAS Y EVALUACIÓN de la experiencia del pilotaje tras aplicación del modelo

La implementación del modelo de intervención en asentamientos ha sido un proceso enriquecedor que ha permitido aprender y reflexionar sobre la efectividad de las estrategias utilizadas. A través del pilotaje, se buscó no solo atender las necesidades específicas de las mujeres, sino también fortalecer la colaboración entre los distintos actores involucrados, desde representantes de Servicios Sociales de los dos municipios hasta entidades del Tercer Sector. Esta experiencia ha proporcionado valiosas lecciones sobre la importancia de la coordinación, la participación activa y la adaptación a las realidades cambiantes del contexto social.

A continuación, se presentan las lecciones aprendidas y la evaluación de la experiencia del pilotaje tras la aplicación del modelo que nos han compartido los diversos agentes durante las sesiones realizadas:

- **Interés inicial en la coordinación y en la puesta en marcha del modelo:** Al inicio del pilotaje, el interés por coordinarse entre los actores fue alto, lo que facilitó el avance de las actividades. Es esencial mantener ese impulso inicial y fomentar una cultura de coordinación continua y no solo puntual.
- **Contexto y voluntad institucional:** El compromiso y la disposición de los Servicios Sociales para implementar el plan resultaron ser factores clave para el éxito del pilotaje. Un contexto favorable, con actores comprometidos, influye directamente en el éxito de la intervención.
- **Sensibilización y conciencia:** Es fundamental sensibilizar a todos los actores para que comprendan la gravedad de la situación en los asentamientos y la importancia de mantener una coordinación constante.
- **Importancia de las reuniones periódicas:** La programación de reuniones periódicas fue muy valorada por las personas participantes, ya que asegura el seguimiento constante y permite ajustar las estrategias a largo plazo. Las reuniones regulares son vitales para una planificación efectiva y un monitoreo continuo.
- **Buena coordinación y comunicación:** Una comunicación clara y constante entre los actores facilita la implementación del modelo y mejora la eficacia de las intervenciones. La proactividad en la comunicación, tanto por email como por teléfono, fortaleció la confianza mutua y permitió decisiones más ágiles.
- **Mediación en el equipo:** Las mediadoras de MZC jugaron un rol importante ya que, aliviaron la carga de trabajo del personal de Servicios Sociales y de la mediadora. De esta forma, también se mejora la capacidad de intervención con las mujeres en los asentamientos y se reduce la barrera idiomática.
- **Coordinación en casos específicos:** El seguimiento continuo y detallado de casos específicos permitió una intervención más efectiva. Un enfoque cercano y coordinado en los casos facilita el progreso.
- **Coordinación bidireccional:** La creación de un espacio de coordinación más íntimo favoreció un intercambio de información más tranquilo y confiable.
- **Espacio de apoyo compartido:** Compartir un espacio de apoyo emocional entre el equipo de MZC y Servicios Sociales fue beneficioso, ayudando a gestionar el estrés que implica trabajar en un entorno hostil.
- **Entorno hostil y limitaciones:** Intervenir en un entorno hostil exige ajustar las expectativas y establecer objetivos realistas, reconociendo las limitaciones de tiempo y recursos.
- **Estrategias comunes:** La identificación de estrategias comunes permitió una mayor coherencia en las acciones y optimizó los recursos disponibles.



# INDICADORES PARA LA EVALUACION

En el proceso de creación del modelo de intervención en asentamientos, se ha elaborado una batería de indicadores que incorpora las reflexiones de todos los actores claves implicados y que nos permite evaluar el funcionamiento del propio modelo. A continuación, detallamos los indicadores según las distintas fases del modelo.

## 1. MARCO DE COORDINACIÓN: espacio de coordinación entre administración local, entidades del Tercer Sector y otros agentes.

### MESA OPERATIVA

- Existencia de una mesa operativa en el municipio.
- Número de personas que asisten a las reuniones en relación con las convocados.
- Número de reuniones calendarizadas.
- Número de reuniones realizadas.
- Puntos del orden del día propuestos.
- Puntos del orden del día discutidos.
- Existencia de una guía de recursos entre los actores involucrados.
- Existencia de un documento de recursos de mediadoras donde queden reflejados los contactos de las mediadoras de cada entidad.
- Existencia de una lista de contactos de interés.
- Número de proyectos que estén en la zona: duración de esos proyectos, Recursos económicos, Perfiles personal (mediación, personal técnico, etc.).
- Existencia de un documento con un listado de mediadoras que intervención en los asentamientos.
- Número de mediadoras que asisten a las reuniones convocadas.

### COMISIÓN DE SEGUIMIENTO

- Existencia de un espacio tipo Comisión de Seguimiento en el municipio.
- Número de temas tratados en cada reunión de la CS.
- Número de reuniones de la CS por caso/temas concretos.
- Número de participantes en las reuniones de la CS.
- Número de mediadoras en todas las mesas de coordinación (presencia mesas de asentamientos).
- Nivel de efectividad de los agentes involucrados con la comisión de seguimiento.
- Porcentaje de satisfacción con el clima general de las reuniones.
- Número de cuestionarios de satisfacción de las mujeres residentes para que evalúen la intervención.
- Número de casos totales a los que se le ha hecho seguimiento.
- Número de casos cerrados por la consecución de objetivos (eficacia del modelo.)
- Número de demandas de las mujeres residentes en asentamientos recogidas
- Número de mujeres residentes en asentamientos que participan en la CS.
- Número de evaluaciones realizadas a las mujeres residentes en asentamientos.

### COMISIÓN DE SEGUIMIENTO

- Existencia o creación de un espacio de tipo Mesa de Coordinación en el municipio.
- Existencia de un acta de reuniones
- Existencia de un orden del día
- Número de reuniones de la MC por cuatrimestre.
- Número de participantes en las reuniones de la MC
- Número de mediadoras en todas las mesas de coordinación (presencia mesas de asentamientos)
- Número de acuerdos adoptados en la MC que se implementan en el plazo acordado
- Nivel de satisfacción de los agentes involucrados (administración local, entidades del Tercer Sector, etc.) con el marco de coordinación.



## 2. CONTACTO DE CONFIANZA Y VALORACIÓN INICIAL

### Mujeres acceden a Servicios Sociales a través de mediadoras

- Número de visitas realizadas por mediadoras para identificación de necesidades.
- Número de valoraciones realizadas que identifican la necesidad de la intervención de Servicios Sociales.

### Servicios Sociales visitan asentamientos acompañados por mediadoras

- Número de visitas a asentamientos realizadas con mediadoras presentes.

### Mujeres acuden solas a Servicios Sociales

- Número de contactos con Mediadoras por parte de Servicios Sociales para atender y acompañar a mujeres que acudieron solas a asentamientos

## 3. RUTA DE ACCIONES: valoración por parte de Servicios Sociales. Gestión de los recursos necesarios.

- Porcentaje de planes de acción personalizados definidos de manera colaborativa con respecto a las mujeres atendidas.
- Porcentaje de agentes que consideran que la ruta de acción ha logrado los objetivos establecidos.
- Porcentaje de agentes que creen que los recursos (tiempo, dinero, personal) se utilizaron de manera eficiente.
- Tiempo promedio que transcurre entre la identificación de la necesidad y el inicio de la respuesta o acción (medido en días, horas o semanas, dependiendo del proceso).
- Número de rutas de acción que han cubierto las necesidades óptimas de las mujeres.
- Percepción de las mujeres de la generación de vínculos de confianza con SS.
- Número de informes intermedio que se llevan a cabo para revisar y analizar la información obtenida.
- Frecuencia de reuniones entre entidades y Servicios Sociales para revisar el progreso de la ruta de acciones.

## 4. SEGUIMIENTO: Reuniones entre mediadoras y Servicios Sociales. Coordinación con otros recursos.

- Número de personas que consideran que se han realizado reuniones efectivas en las que todas las personas implicadas en la solución del caso conocen la situación de la mujer
- Efectividad de las medidas consensuadas en la ruta de acción para mejorar la situación de las mujeres.
- Frecuencia con la que se monitorea la evolución de la situación de las mujeres atendidas.
- Número de medidas implementadas no previstas en la hoja de ruta.
- Número de detecciones y puesta en marcha de medidas adicionales a las planteadas en la ruta de acción debido a que se han conocido nuevas necesidades a través de la intervención.
- Frecuencia del contacto mantenido con las mujeres durante la intervención.
- Porcentaje de casos en los que se prestó atención a indicios de violencia de género, explotación o trata.



## 6. BUENAS PRÁCTICAS Y RECOMENDACIONES DE ACTUACIÓN

### **Recomendaciones para llevar a cabo un buen seguimiento y evaluación.**

- Apostar por la autoformación para conocer la realidad de las mujeres, especialmente de asentamientos.
- Mantener una lógica de cuidados entre el personal que atiende a mujeres en asentamientos, ya que a veces son historias de vida muy duras. Se recomienda, por tanto, crear espacios entre los equipos para gestionar emociones y hacer apoyo grupal.
- La intervención con mujeres en asentamiento debe ser una responsabilidad compartida y para desarrollarse con mayores garantías, las personas mediadoras y técnicas deben contar con el respaldo de su equipo de trabajo, con espacios y momentos en los que poder contrastar la evolución de los diferentes casos.
- Tener en cuenta la creación de espacios de diálogo, de reflexión y confianza entre equipo para conocer como el personal de intervención atraviesan personal y emocionalmente las situaciones con las que se trabaja. Cómo afectan los dolores ajenos, cómo se gestiona la necesaria empatía con la distancia necesaria para poder afrontarlos de forma eficiente. En este sentido, que las mediadoras y técnicas puedan compartir espacios de reflexión y confianza cumpliría un doble objetivo: incorporar un contraste a lo que los cuerpos y no solo las cabezas responden ante las violencias, junto con un instrumento para compartir la gestión emocional de las mismas, profundizando en el apoyo, conocimiento y complicidad mutua.

### **Las recomendaciones de las mediadoras que debemos tener en cuenta para generar un vínculo con la mujer que le permita expresar sus necesidades y deseos.**

- **Escucha activa:** todo empieza por dejar espacio para que la mujer se exprese y nos conozca. Se actúa mediante la escucha, la cercanía.
- El respeto mutuo es la clave para asegurar una comunicación eficaz, lo que implica utilizar un mismo lenguaje.
- **Confianza:** confiamos plenamente en lo que las mujeres nos relatan y nos expresan, sin cuestionar, sin juzgar y teniendo empatía.
- **Comunicación:** deben establecer una comunicación clara y empática, utilizando un lenguaje accesible y adaptado a las características y contextos de las mujeres con las que trabajan.
- **Acercamiento a códigos culturales:** Trabajar desde la complicidad de la compatriota, lo que denominamos "paisanaje". Esto implica el manejo total de los códigos culturales de la mujer.
- **Reclamación:** es crucial que estén dispuestas a escuchar las reclamaciones de las mujeres y abogar por sus derechos de manera efectiva, actuando como defensoras de sus necesidades e intereses.
- **Acercamiento:** es importante que las trabajadoras se acerquen físicamente al entorno de las mujeres, mostrando empatía y disposición para entender sus realidades y necesidades desde su propio contexto.
- **Información sobre la situación:** proporcionar información detallada y comprensible sobre la situación en la que se encuentran las mujeres, así como sobre los recursos y opciones disponibles para ellas.
- **Apoyo y trabajo en red:** se debe de ofrecer un apoyo integral a las mujeres, facilitando su acceso a redes de apoyo, servicios sociales y otras entidades pertinentes, estableciendo colaboraciones efectivas con diversas instituciones y organizaciones.
- **Amabilidad y cariño:** es importante que las mediadoras demuestren calidez, empatía y afecto hacia las mujeres, creando un ambiente acogedor y de confianza que favorezca la relación terapéutica.
- **Espacios propios:** deben garantizar la existencia de espacios seguros y privados donde las mujeres se sientan cómodas para expresar sus preocupaciones, compartir sus experiencias y recibir apoyo.

- **Analogías cotidianas y genealogías propias:** se pueden utilizar analogías y referencias cotidianas, así como explorar las genealogías culturales y personales de las mujeres, para establecer conexiones significativas y facilitar la comprensión mutua.
- **Ambiente de confianza:** generar un ambiente de confianza mutua, donde las mujeres se sientan seguras para abrirse y compartir sus vivencias, sabiendo que serán respetadas y apoyadas sin juicio alguno.
- **Confidencialidad:** se debe de respetar en todo momento la confidencialidad de la información compartida por las mujeres, garantizando la privacidad y la protección de su intimidad.
- **Neutralidad:** se debe de mantener una postura neutral y libre de prejuicios, evitando cualquier tipo de discriminación o favoritismo, y centrándose exclusivamente en las necesidades y derechos de las mujeres a las que asisten.

## **Recomendaciones de las MEDIADORAS que debemos tener en cuenta para llevar a cabo la mediación.**

- \*  Alto nivel de autoconocimiento por parte de la persona mediadora; preparación personal para combinar cercanía a las personas y distancia respecto a las situaciones que desbordan, que superan los límites de la competencia.
- \*  Manejar la información básica de los recursos disponibles, tener muy claros los objetivos de la intervención.
- \*  Conocer el devenir del asentamiento, número aproximado de personas que habitan y sus relaciones, forma de organización, lugares de procedencia, dinámicas internas familiares, establecimientos (tiendas, clubes...), etc.
- \*  Dedicar el tiempo suficiente a las visitas en asentamientos. No agendar nada después, pues pueden surgir muchos imprevistos que imposibiliten la compatibilidad con otras tareas. "Se sabe a qué hora se entra, pero no a la que se sale".
- \*  Conocer, de forma actualizada, todos los recursos disponibles al alcance de las mujeres y sus familias.

### **RECOMENDACIONES PARA INTERVENIR EN ASENTAMIENTOS:**



1. Llevar móviles con batería completa.
2. Evitar las horas nocturnas.
3. Es necesario que las personas del nuestro equipo de trabajo sepan que vamos a asentamientos para que nos hagan seguimiento de nuestros movimientos
4. Ir siempre más de una persona y al menos una que tenga experiencia previa.
5. Situar el coche aparcado en un lugar de fácil salida



## 7. REPLICABILIDAD DE LA GUÍA

La presente guía ha sido diseñada para responder a las necesidades específicas de las mujeres migrantes, en relación a la atención recibida por Servicios Sociales, que residen en asentamientos chabolistas en las provincias de Huelva y Almería. No obstante, sus enfoques, metodologías y estrategias tienen un carácter adaptable que permite su replicabilidad en otros contextos geográficos y sociales, siempre que se tomen en consideración las particularidades locales y comunitarias. La replicabilidad de la guía se sustenta en varios factores clave que garantizan su eficacia en otros entornos, así como en la capacidad de adaptación de sus principios fundamentales a diferentes realidades.



### **Adaptabilidad a diferentes contextos:**

La intervención social con mujeres migrantes en asentamientos chabolistas presenta ciertos patrones comunes, como la vulnerabilidad económica, la exclusión social, el acceso limitado a servicios públicos y la presencia de barreras culturales y lingüísticas. Estos desafíos no son exclusivos de Huelva y Almería, y pueden encontrarse en muchas otras regiones, tanto dentro como fuera de España, donde otras personas se enfrenten a dificultades similares.

Para que la guía sea aplicable en otros contextos, es necesario:

- Realizar un diagnóstico contextual exhaustivo que permita identificar las características particulares de la población. Cada territorio tiene su propio conjunto de problemáticas socioeconómicas y culturales, por lo que la guía debe ajustarse a las especificidades locales, tales como las normativas legales, las dinámicas de los asentamientos, y los sistemas de servicios sociales disponibles.
- Flexibilidad en la implementación de las estrategias, asegurándose de que las herramientas metodológicas y los enfoques presentados en la guía sean interpretados en función de las condiciones locales, sin comprometer los principios fundamentales de derechos humanos, equidad de género y diversidad cultural.



### **Elementos fundamentales para garantizar la replicabilidad:**

Para asegurar el éxito de la réplica de la guía, es necesario prestar especial atención a los siguientes elementos clave:

- Participación de mediadoras interculturales: Las mediadoras juegan un rol crucial en la implementación de la guía, ya que son puente entre las instituciones y las mujeres migrantes. En otros contextos, donde las barreras lingüísticas y culturales también pueden ser significativas, el rol de las mediadoras debe ser mantenido y potenciado. Estas mediadoras deben provenir de las propias comunidades o estar altamente capacitadas para comprender las dinámicas culturales y sociales específicas del grupo migrante con el que se trabaja.
- Colaboración intersectorial y multisectorial: La replicabilidad de la guía requiere la creación de redes locales de apoyo que incluyan a actores clave como los servicios sociales, organizaciones no gubernamentales (ONGs), asociaciones comunitarias y autoridades locales. Esta colaboración debe estar bien coordinada para asegurar una respuesta ágil y efectiva a las necesidades de las mujeres migrantes. Un modelo similar al que propone la guía, con Mesas operativas y Comisiones de Seguimiento, es esencial para garantizar la sostenibilidad de las intervenciones en cualquier contexto.



### **Sostenibilidad y escalabilidad del modelo:**

La sostenibilidad de la guía depende de la capacidad de los actores locales para garantizar la continuidad de las intervenciones a largo plazo. Para ello, es necesario contar con un compromiso institucional sólido que asegure la financiación y el apoyo técnico necesarios para mantener las intervenciones activas. Asimismo, es importante fomentar la escalabilidad del modelo, contemplando los siguientes puntos:

- **Compromiso político y alianzas institucionales:** Es primordial que las autoridades locales y regionales se involucren en el proceso de replicabilidad, asegurando que las políticas públicas incluyan la atención integral a las mujeres migrantes y a otras poblaciones vulnerables. La creación de alianzas institucionales y la integración de este modelo de intervención en las políticas sociales locales garantizarán que las estrategias se mantengan a lo largo del tiempo.
- **Optimización de recursos:** Al replicar la guía, es necesario identificar los recursos disponibles en cada territorio, tanto humanos como financieros, y utilizarlos de manera eficiente. La guía promueve una intervención basada en la colaboración entre diferentes actores, lo que ayuda a maximizar los recursos y evitar duplicidades.



## **Monitoreo, evaluación y mejora continua:**

- Para garantizar la eficacia y adaptabilidad de la guía en diferentes contextos, es crucial establecer sistemas de monitoreo y evaluación continua. La replicabilidad debe ir acompañada de una evaluación sistemática que permita ajustar las estrategias según las realidades locales. Estos sistemas deben incluir:
- **Indicadores de impacto:** La guía sugiere indicadores específicos para medir la efectividad de las intervenciones, como la satisfacción de las mujeres atendidas, el número de casos resueltos o el nivel de coordinación entre los actores. Al replicar la guía en otros contextos, se deben establecer indicadores de impacto que midan el progreso de las intervenciones y su contribución a la mejora de las condiciones de vida de las mujeres.
- **Evaluaciones periódicas:** Implementar evaluaciones periódicas que recojan tanto los logros como los desafíos que se presenten en el proceso de intervención. Esto permitirá realizar ajustes oportunos y mejorar continuamente la calidad de las intervenciones.



## **Factores de éxito para la replicabilidad:**

Para asegurar que la replicabilidad de la guía sea exitosa, es importante tener en cuenta los siguientes factores:

- **Flexibilidad en la implementación:** Cada contexto tiene particularidades que deben ser consideradas para adaptar las metodologías y herramientas de la guía a las necesidades locales.
- **Participación activa de la comunidad:** La implicación activa de las mujeres migrantes y sus voces en el diseño e implementación de las estrategias es fundamental para garantizar la relevancia y el éxito de las intervenciones.
- **Sostenibilidad a largo plazo:** La replicabilidad de la guía requiere un enfoque sostenible que incluya la capacitación de profesionales, la coordinación entre actores y el compromiso institucional para asegurar que las intervenciones puedan mantenerse a largo plazo.

# **CONCLUSIONES**

La guía de intervención social con mujeres migrantes en asentamientos chabolistas de Huelva y Almería fue creada con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las mujeres migrantes que viven en condiciones de alta vulnerabilidad. La guía se enfoca en proporcionar herramientas y estrategias que permitan a los profesionales de la intervención social ofrecer una atención más efectiva y personalizada. A lo largo de su desarrollo e implementación, se ha identificado la necesidad de adoptar un enfoque integral y holístico que abarque no solo la atención a las necesidades inmediatas, sino también la creación de un entorno que promueva el respeto a los derechos de estas mujeres, potencie su autonomía y fomente su inclusión social a largo plazo. Uno de los pilares fundamentales de la guía es su perspectiva multidimensional, que permite abordar problemas estructurales como el acceso limitado a servicios públicos, la discriminación de género, las diversas formas de violencia y las barreras lingüísticas y culturales que dificultan la integración de las mujeres migrantes en los sistemas de protección social.

Este enfoque reconoce que las desigualdades de género y las barreras sistémicas afectan de manera desproporcionada a las mujeres migrantes, colocándolas en situaciones de mayor vulnerabilidad. Por ello, la guía subraya la importancia de integrar un enfoque de género y derechos humanos en todas las fases de la intervención, asegurando que las mujeres no solo reciban apoyo y acompañamiento, sino que también se conviertan en agentes activos de su propio desarrollo y empoderamiento.

Uno de los aspectos más innovadores y efectivos de la guía es la incorporación de recomendaciones en las intervenciones de las mediadoras interculturales. Estas mediadoras son agentes esenciales en el proceso de intervención, ya que tienen un profundo conocimiento de las realidades culturales, lingüísticas y sociales de las mujeres migrantes. Su rol es fundamental para crear vínculos de confianza entre las mujeres y las instituciones, facilitar el acceso a los recursos disponibles y detectar tempranamente situaciones de riesgo, como la violencia de género o la explotación. Gracias a su presencia, se han podido superar muchas de las barreras que los servicios sociales tradicionales no siempre logran abordar adecuadamente, permitiendo una intervención más cercana y comprensiva de las realidades de estas mujeres.

La guía también resalta la necesidad de una coordinación efectiva entre los diferentes actores implicados en la intervención social, tales como los servicios sociales, las ONGs, las asociaciones locales y las autoridades municipales. Para garantizar que las intervenciones sean ágiles y efectivas, se proponen mecanismos de coordinación como las mesas operativas y las comisiones de seguimiento, que permiten compartir información, evitar la duplicación de esfuerzos y mejorar el uso de los recursos. Este trabajo en red es crucial para asegurar que las intervenciones se mantengan sostenibles a lo largo del tiempo, ya que permite una respuesta más rápida y coherente ante las necesidades de las mujeres migrantes y facilita la gestión de los casos de manera integral. Otro aspecto clave de la guía es el principio de la escucha activa y el respeto a las experiencias vitales de las mujeres migrantes. Alejándose de enfoques paternalistas, la guía promueve una intervención basada en la validación de las narrativas de las mujeres, comprendiendo sus desafíos y respetando sus decisiones. Este enfoque no solo fortalece la confianza entre las mujeres y los servicios sociales, sino que también contribuye a que la atención sea más personalizada y eficaz. Reconocer y respetar las historias de vida de las mujeres permite diseñar intervenciones que estén verdaderamente alineadas con sus necesidades y deseos, lo que refuerza su poderío y su participación activa en el proceso.

A pesar de los logros alcanzados, la implementación de la guía ha revelado varios desafíos importantes, especialmente relacionados con la sostenibilidad a largo plazo de las intervenciones. Factores como la disponibilidad limitada de recursos económicos, la resistencia institucional al cambio y las barreras estructurales que existen en los asentamientos chabolistas continúan siendo obstáculos significativos. Superar estos desafíos requerirá una mayor implicación política y el refuerzo de alianzas entre los actores locales, regionales y nacionales, así como un compromiso firme para garantizar la continuidad de los esfuerzos de intervención.





# MZC

MUJERES EN ZONA DE CONFLICTO



Subveciona:

