

HERRAMIENTA 3.3

Autoevaluación rápida de las empresas sobre género y participación de los usuarios

- » **OBJETIVO:** Comprender en qué medida las actividades de participación de los usuarios relacionadas con la empresa permiten evaluar y abordar la dinámica de género en la actualidad.
- » **UNIDADES A LAS QUE VA DIRIGIDA:** Participación de la comunidad y participación del consumidor/usuario.

Las empresas de infraestructura saben que satisfacer las necesidades y los intereses de los usuarios es clave para un funcionamiento exitoso. Esto aumenta la demanda y el uso del servicio o producto y, por lo tanto, la ganancia. Sin embargo, al igual que en otros sectores, los estudios, la difusión y los métodos de planificación tradicionales no revelan a una empresa todo lo que esta necesita saber sobre sus usuarios. Debido a que las experiencias, los roles en el hogar, las costumbres y expectativas sociales, y las tareas cotidianas de las mujeres y los hombres son diferentes, las necesidades, el uso del servicio, y la capacidad y los métodos de pago pueden variar. Por ejemplo, las personas cuya principal responsabilidad son las tareas domésticas o de cuidado (las mujeres, en muchos contextos) utilizan el transporte de manera diferente de quienes se desplazan a diario para ir a trabajar. Asimismo, las personas que no tienen transporte ni una cuenta bancaria pueden tener dificultades para pagar los servicios de agua o electricidad si, para hacerlo, deben viajar lejos de sus hogares. En muchos lugares, es menos probable que las mujeres sean titulares de una cuenta bancaria; sin embargo, a veces son las mujeres las encargadas de pagar determinadas cuentas del hogar. Asegurarse de que la empresa comprenda estas diferencias es el primer paso para satisfacer las necesidades diversas de sus usuarios. Al satisfacer estas necesidades, las empresas pueden aumentar su base de usuarios, su recaudación de tarifas y sus vínculos con los usuarios y la comunidad que las rodea.

Debido a que las experiencias, los roles en el hogar, las costumbres y expectativas sociales, y las tareas cotidianas de las mujeres y los hombres son diferentes, las necesidades, el uso del servicio, y la capacidad y los métodos de pago pueden variar. **Asegurarse de que la empresa comprenda estas diferencias es el primer paso para satisfacer las necesidades diversas de sus usuarios.**

Al igual que la **HERRAMIENTA 3.2**, esta herramienta es un cuestionario diseñado para que la empresa pueda determinar con rapidez si tiene en cuenta e integra las diferencias de género en el diseño de los servicios y las estructuras de pago. La cantidad de respuestas afirmativas, en comparación con las negativas, proporciona un panorama inicial de la medida en que las actividades de participación de los usuarios tienen en cuenta las cuestiones de género.

CUADRO 3B | Autoevaluación rápida de las empresas sobre género y participación de los usuarios

PREGUNTAS GENERALES

Estrategias de participación de los usuarios:

MARCAR
EN CASO **AFIRMATIVO**

¿Se recopilan datos sobre el sexo de los usuarios?
¿Se realiza algún análisis de datos sobre los patrones de uso por sexo?
¿Se garantiza que las consultas (p. ej., grupos de discusión) y los servicios de apoyo (p. ej., líneas telefónicas de atención al cliente) para los consumidores se dirigen, adaptan y orientan a todos los usuarios, incluidos las mujeres, los jóvenes, las minorías étnicas, las personas con discapacidad y las personas analfabetas?
¿Se segregan las reuniones por sexo en los casos en que es probable que las mujeres no asistan o no se expresen libremente si hay hombres?
¿Se cuenta con un funcionario o un equipo dedicado en específico a cuestiones de género e inclusión entre el personal?
Al examinar los precios, los servicios y el desarrollo de la infraestructura, ¿se analizan (a través de consultas y otros métodos) las necesidades y los patrones de uso diferenciados de mujeres y hombres?
¿Se incluye a las mujeres beneficiarias y usuarias en el diseño de los servicios y las estructuras tarifarias?
¿Se respaldan los programas municipales para incluir a las mujeres en la participación ciudadana (p. ej., en el padrón electoral y la participación de los votantes) y en los mecanismos de consulta y aporte de comentarios?
¿Se incorporan preguntas sobre género en todas las encuestas y evaluaciones de línea de base de los usuarios, por ejemplo, para evaluar las diferencias en las pautas de uso, los patrones de movilidad, las necesidades de pago y la accesibilidad? Más adelante encontrará preguntas más específicas en las listas de preguntas por sector.
¿Se analiza la posibilidad de realizar los siguientes estudios cuando corresponda? <ul style="list-style-type: none"> • Estudio de plataformas de pago alternativas/no tradicionales y estructuras tarifarias adaptadas a las necesidades de los usuarios/hogares de bajos ingresos. • Investigación cualitativa/cuantitativa para comprender los riesgos que enfrentan los grupos vulnerables o de bajos ingresos, como los hogares encabezados por mujeres, en lo que respecta a tarifas, pagos y movilidad. • Identificación de los usuarios de los hogares encabezados por mujeres en el área a la que se dirigen los servicios, para integrar esta información en una base de datos de usuarios del servicio.
¿Se garantiza que las comunicaciones dirigidas a los usuarios se diseñen para un público femenino y masculino, de modo que tanto hombres como mujeres tengan conocimiento de los servicios, los cambios y demás información que la empresa desea comunicar?

¿Se conocen y se identifican las distintas necesidades y preferencias de productos o servicios de hombres y mujeres, para determinar si existe una demanda no satisfecha?

¿Se incluye a las mujeres usuarias en el diseño de los servicios y las estructuras tarifarias? Por ejemplo, realizar encuestas a las mujeres para saber de qué manera el servicio puede satisfacer mejor sus necesidades diarias y cubrir la demanda no satisfecha, así como qué estructuras tarifarias aumentarían su capacidad para efectuar pagos periódicos a tiempo.

¿Se evalúa la posible adopción de métodos de pago móviles, como el servicio de dinero móvil o las aplicaciones para teléfonos inteligentes? Estos métodos de pago pueden ayudar a superar algunos obstáculos para el pago de facturas, que afectan de manera desproporcionada a las mujeres, como la menor disponibilidad de tiempo, transporte o acceso a las cuentas bancarias necesarias para pagar las facturas.

¿Se analiza la posibilidad de rediseñar o crear nuevos productos, servicios y plataformas para retener o aumentar la cantidad de clientas (lo que incluye, por ejemplo, el área de comercialización)?

SEGURIDAD Y VIOLENCIA DE GÉNERO

Empresa y/o subcontratistas:

MARCAR
EN CASO **AFIRMATIVO**

¿Exigen que los empleados y contratistas participen en cursos de concientización sobre el acoso sexual y la violencia de género?

¿Exigen que los empleados, contratistas y proveedores de servicios evalúen, denuncien, aborden y monitoreen cualquier incidente de acoso y violencia de género dentro de la fuerza laboral, la comunidad y hacia los usuarios de sus servicios?

¿Colaboran con los proveedores de servicios en el desarrollo de políticas en materia de acoso sexual y códigos de conducta para regular el acoso y la violencia de género para todos los empleados?

¿Exigen que los contratistas y subcontratistas se adhieran a los códigos de conducta sobre acoso y violencia de género?

¿Analizan la posibilidad de crear o implementar campañas de concientización sobre los riesgos relacionados con el acoso y la violencia de género que se asocian al sector o servicio en particular?

¿Realizan una auditoría de seguridad para determinar formas de mejorar la seguridad de hombres, mujeres y niños, por ejemplo, garantizando que las áreas estén bien iluminadas?

¿Realizan una evaluación del riesgo de acoso y violencia de género, y definen una estrategia de mitigación?

¿Respaldan los mecanismos de denuncia, derivación y ayuda de la comunidad, y garantizan que las empresas estén conectadas con las autoridades locales para supervisar y responder ante cualquier cambio en la violencia asociada a las operaciones mineras?

PREGUNTAS ESPECÍFICAS POR SECTOR

Análisis de la empresa:

Energía:

MARCAR
EN CASO **AFIRMATIVO**

¿Cuenta con modelos financieros o alianzas diseñados para promover la diversidad de usuarios? Esto puede incluir asociarse con grupos de ahorro y cooperativas de mujeres, que sirven como medio para generar conciencia y como fuente de créditos al consumidor para ayudar a las mujeres a cubrir el costo de los pagos iniciales de los sistemas de iluminación a base de energía solar y de otras inversiones en energía solar para el hogar.

¿Identifica las distintas necesidades y preferencias de hombres y mujeres en cuanto a productos o servicios energéticos, como las barreras o las limitaciones específicas de cada sexo para aumentar la demanda de energía?

Transporte:

MARCAR
EN CASO **AFIRMATIVO**

¿Recopila y analiza datos desglosados por sexo sobre los usuarios, lo que incluye los patrones de uso en diferentes momentos del día y en distintas rutas? ¿Realiza actividades de comunicación con la comunidad para comprender cuáles son los factores que inciden en los diferentes patrones de uso de los hombres y las mujeres?

¿Tiene en cuenta los patrones de viaje de las mujeres al diseñar las rutas y los horarios de los autobuses y trenes? Algunas medidas útiles son prestar atención al transporte fuera de las horas de uso intenso, identificar la ubicación de las paradas de autobús para satisfacer los requisitos de seguridad y comodidad de las mujeres, establecer paradas flexibles e incorporar elementos en el diseño de los autobuses tales como escalones más bajos, puertas más anchas y espacio para cochecitos, con el fin de satisfacer las necesidades de ancianos, mujeres y madres con niños.

¿Adopta políticas y prácticas destinadas a reducir la sensación de exposición al riesgo de las mujeres, como flexibilizar la posibilidad de descender del transporte más cerca de su destino durante la noche, aumentar la cantidad de paradas, garantizar que las zonas de espera estén bien iluminadas y cuenten con cámaras de seguridad, y mejorar el diálogo y la colaboración con las mujeres policías?

¿Dispone de un sistema para que los pasajeros puedan presentar quejas y reclamos de manera fácil y anónima?

¿Realiza actividades de capacitación para mejorar la respuesta ante el acoso y la violencia de género para los operadores y conductores de autobuses?

¿Diseña esquemas de tarifas destinados a reducir los costos de los viajes multimodales mediante la reducción de los costos de transferencia, la creación de boletos diarios o semanales más asequibles, o el diseño de estructuras tarifarias diferenciadas que varíen en función de la hora del día o la ruta?

En el caso de los viajes compartidos, ¿analiza la posibilidad de instalar un botón antipánico para mejorar la seguridad del conductor y los pasajeros?

¿Realiza auditorías de seguridad? Las auditorías de seguridad suelen consistir en caminatas exploratorias realizadas por grupos de tres a seis personas de las comunidades locales, en las que suelen participar agentes de planificación urbana y consejeros dedicados a las actividades de concientización y sensibilización. Los participantes identifican lugares con alto potencial delictivo o en los que las mujeres puedan sentirse inseguras, para concientizar sobre los riesgos de seguridad y las oportunidades de mejorar el entorno físico y hacerlo más seguro para todos los pasajeros.

¿Analiza si sería beneficioso ofrecer vagones de tren separados o asientos reservados para las mujeres en el transporte público?

Agua:

MARCAR EN CASO **AFIRMATIVO**

¿Analiza la posibilidad de hacer un seguimiento del proyecto durante toda la ejecución mediante la recopilación de datos desglosados por sexo sobre los indicadores de salud pública y de tiempo, y sus impactos?

¿Propone la capacitación o la participación de las mujeres como educadoras en el ámbito de la salud comunitaria cuando corresponda, debido a sus roles y conocimientos únicos como responsables de la gestión del agua y cuidadoras en el hogar?

¿Considera la posibilidad de asociarse con instituciones financieras para promover el acceso al financiamiento o a los fondos, por ejemplo, en forma de préstamos para el saneamiento, a fin de proporcionar a los prestatarios el capital inicial que necesitan para el pago de los productos y los servicios de agua y saneamiento?

¿Trabaja con las comunidades para aumentar la participación de las mujeres en las estructuras y los comités locales de gestión del agua?

¿Incluye mujeres en los equipos de comunicación con los usuarios y en el personal de servicio técnico o lectura de medidores?

Ciudades:

MARCAR EN CASO **AFIRMATIVO**

¿Realiza consultas específicas por sexo, análisis de usuarios y quejas desglosados por sexo, o foros consultivos con diversos usuarios de servicios municipales para comprender las solicitudes, las oportunidades o los problemas específicos de cada sexo?

¿Garantiza que las ciudades dispongan de mecanismos de atención de quejas y apoyo, así como de asociaciones con organizaciones competentes, para prevenir los incidentes de acoso y violencia de género y responder ante ellos?

¿Puso en marcha medidas piloto como el aumento de la presencia de cámaras, la mejora de la iluminación, los mecanismos de atención de quejas y reclamos, y las campañas de concientización de ciudadanos y usuarios?

¿Realiza auditorías de seguridad? Las auditorías de seguridad suelen consistir en caminatas exploratorias realizadas por grupos de tres a seis personas de las comunidades locales, en las que suelen participar agentes de planificación urbana y consejeros dedicados a las actividades de concientización y sensibilización. Los participantes identifican lugares con alto potencial delictivo o en los que las mujeres puedan sentirse inseguras, para concientizar sobre los riesgos de seguridad y las oportunidades de mejorar el entorno físico y hacerlo más seguro para todos los residentes.