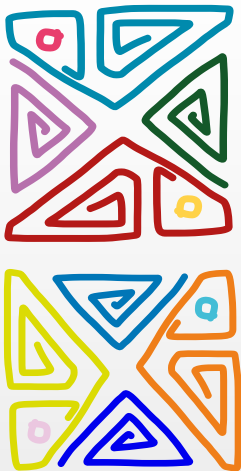
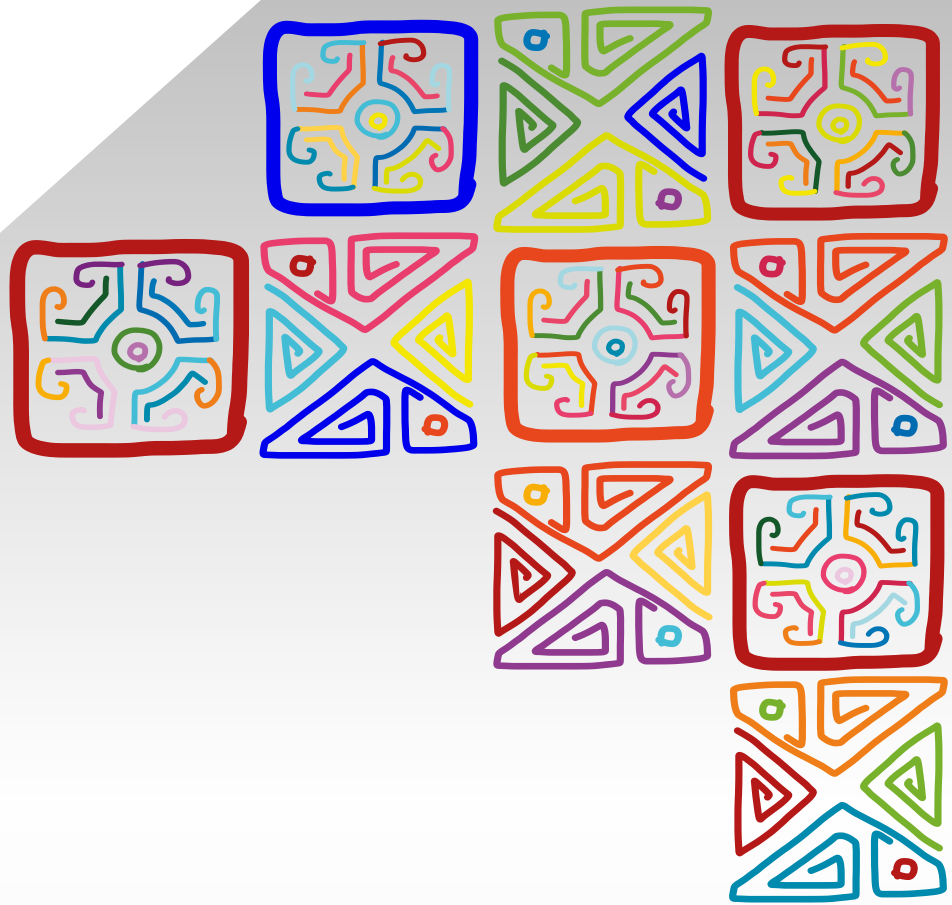
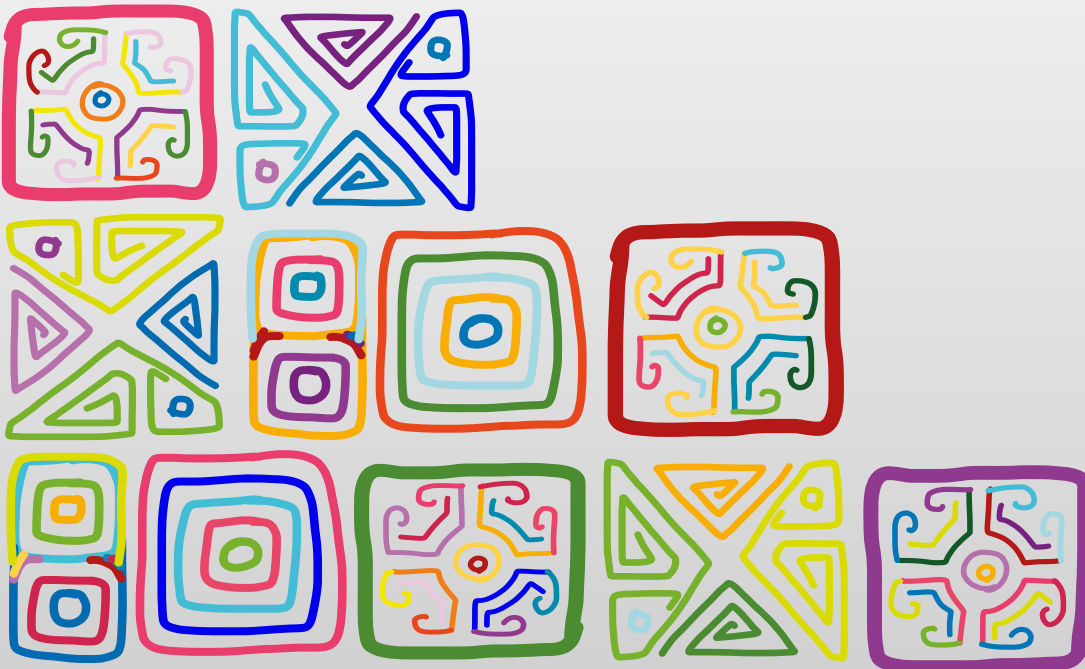




INSTITUTO  
NACIONAL DE LA  
**MUJER**  
INAMU



# MANUAL DE ATENCIÓN CON PERTINENCIA CULTURAL DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN DEL INSTITUTO NACIONAL DE LA MUJER



### **Nellys Herrera Jiménez, directora general encargada del INAMU**

Elaborado por Diny's Luciano, consultora del BID, con la participación y aportes de:

**INAMU:** Jesus López, Dalfia Acosta, Miguel Ardines, Nuvia Barrios, Maria Luisa Olmos, Flor Batista, Fany Rovira, Elizabeth Villarreal, Elizabeth González Caba.

**Coordinadoras de los CINAMU participantes en el pilotaje del Modelo:** Asunción Ayala (Arraiján), Elizabeth González Ayarza (Colón), Mónica Quintero (Bocas de Toro), Ofelia Gallardo (Comarca Ngäbe Buglé) y Ana Cedeño (Darién).

**Comité Asesor de Mujeres Indígenas de Panamá (CAMIP) del Consejo Nacional de Desarrollo Integral de los Pueblos Indígenas de Panamá (CONDIPI):** Aulina Ismare Opuá (Congreso Nacional del Pueblo Wounaan), Omayra Casamá Samana (Congreso General de Alto Bayano), Elsy Pedrol (Comarca Ngäbe-Buglé), Briseida Iglesia (Comarca Guna Yala), Andrea Lino Machi (Congreso Tierras Colectivas Emberá-Wounaan), Ilda Itzel Ortega Hernández (Comarca Madugandí), Bellanira Arauz Romero (Consejo General Bribri), Rosa Iselia Henry González (Territorio Ancestral Tagarkunyala), Leonelbis López López (Comarca Wargandí), Yenyfeer Concepción Villagra (Comarca Naso Tjer-di), Guillermina Siris Santo (Territorio Buglé), Ilka Abrego y Diana Ellington (CONDIPI, técnicas Bribri y Ngäbe-Buglé).

**Organizaciones de mujeres indígenas aliadas de CAMIP:** Anguidili Alfaro (Guna Yala, CONAMUIP), Euselina Morales (Guna Yala, OMIUBP), Marbelina Oller Campos (Viceministerio de Asuntos Indígenas).

**Red de Mujeres Afropanameñas (REMAP):** Cecilia Moreno Rojas y representantes de Panamá, Panamá Oeste, Portobelo, Nombre de Dios, Ciudad de Colón, Santa Isabel (Colón), Los Santos, Coclé y Bocas del Toro.

**Organizaciones de mujeres y de personas afropanameñas:** CEMP, VOMAP, CEFAS y Asociación de Bocatoreños.

**Banco Interamericano de Desarrollo (BID):** Ana Grigera (especialista de Género y Diversidad, Panamá) y Nidia Hidalgo (especialista senior en Desarrollo Social, División de Género y Diversidad, El Salvador), Ana Cristina Pérez (consultora del BID) y Nailasob Alfaro (consultora del BID).

**ENRED:** Estíbaliz Infante Rodríguez y María Ángeles Salle.

**Edición:** María Tenorio.

**Diseño y diagramación:** Marcelino Guzmán Villagra, consultor de Development Connections.

**Panamá. Junio de 2022**

**Forma recomendada de citar:** Instituto Nacional de la Mujer (2022). *Manual de atención con pertinencia cultural de los Centros de Atención del Instituto Nacional de la Mujer*. Panamá.

## Tabla de contenido

<b>Introducción</b>	<b>1</b>
Antecedentes y justificación	1
Metodología utilizada para diseñar el Manual	2
<b>1. Enfoques de pertinencia cultural y de género</b>	<b>5</b>
<b>2. Objetivos, base legal y principios</b>	<b>9</b>
2.1. Objetivos	9
2.2. Base legal	9
2.3. Principios	10
<b>3. Servicios, intervenciones y procedimientos de atención</b>	<b>13</b>
3.1. Atención inicial	13
3.1.1. Recepción, registro e información	13
3.1.2. Atención de niñas y niños que acompañan a las usuarias	15
3.2. Evaluación social, orientación y gestión de casos	15
3.3. Autonomía física: Atención a mujeres sobrevivientes de cualquier tipo de violencia	19
3.3.1. Ruta general de atención y violencia femicida	19
3.3.2. Manejo de casos de emergencia (tentativa de femicidio y otras)	22
3.3.3. Asistencia psicológica	24
3.3.4. Orientación y acompañamiento legal	28
3.3.5. Línea de Apoyo 24 horas	33
3.3.6. Atención vía web	37
3.3.7. Orientaciones para intervenciones transversales: entrevista, intervención en crisis, evaluación de riesgo, planes de seguridad integral, detección de VCM	37
3.4. Servicios de autonomía económica	43
3.5. Intervenciones de autonomía política	48
<b>4. Sistema de referencia</b>	<b>53</b>
4.1. Criterios de ingreso y para las referencias, información y seguimiento	53
4.2. Referencias internas	54
4.3. Referencias externas	56
<b>5. Equipo de trabajo</b>	<b>59</b>
5.1. Funcionamiento	59
5.2. Estrategias de cuidado, autocuidado y seguridad	60
<b>6. Monitoreo y evaluación</b>	<b>63</b>

## **Anexos**

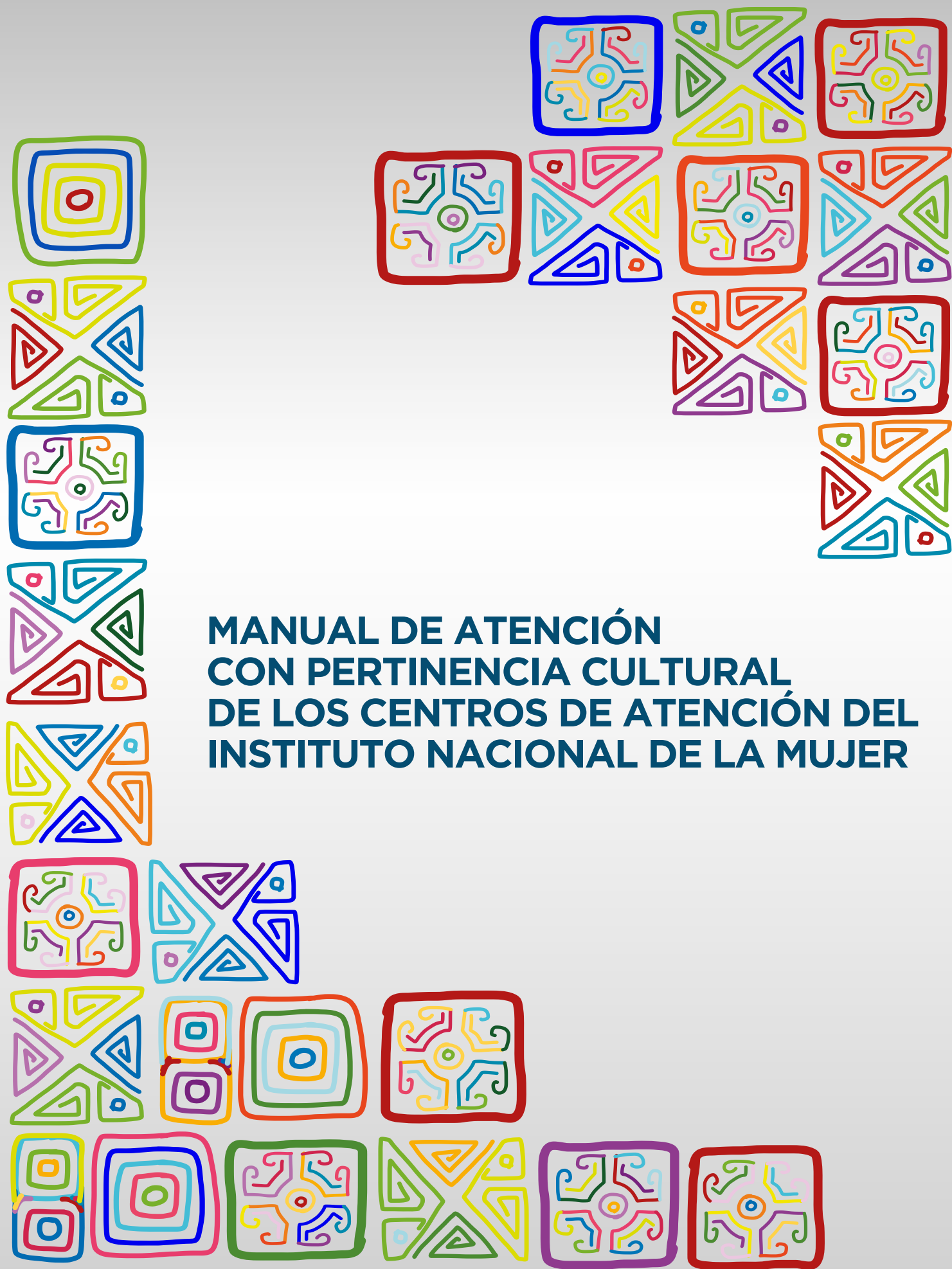
1. Formato de plan de servicios	71
2. Formato de referencia y contrarreferencia	73
3. Formato de plan de vida	75
4. Formato general de consentimiento informado	76
5. Formato de plan de seguridad integral	77
6. Formato de registro de grupos de autoapoyo	77
7. Formato de preguntas de detección de distintos tipos de violencia	78
8. Guion de prevaloración de seguridad para la atención digital (teléfono, chat, video llamada, app)	79
9. Formato de control de las referencias	79

## **Gráficos**

1. Seguridad, recepción, registro e información	13
2. Flujograma de atención en servicios de trabajo social	18
3. Flujograma de asistencia psicológica	27
4. Flujograma de orientación y acompañamiento legal	33
5. Flujograma de atención a través de la Línea de Apoyo 24 Horas	36
6. Procedimientos para la detección de violencia en mujeres adultas	42
7. Fases del modelo de atención de los SAE	44
8. Flujograma general de referencias externas	58

## **Cuadros**

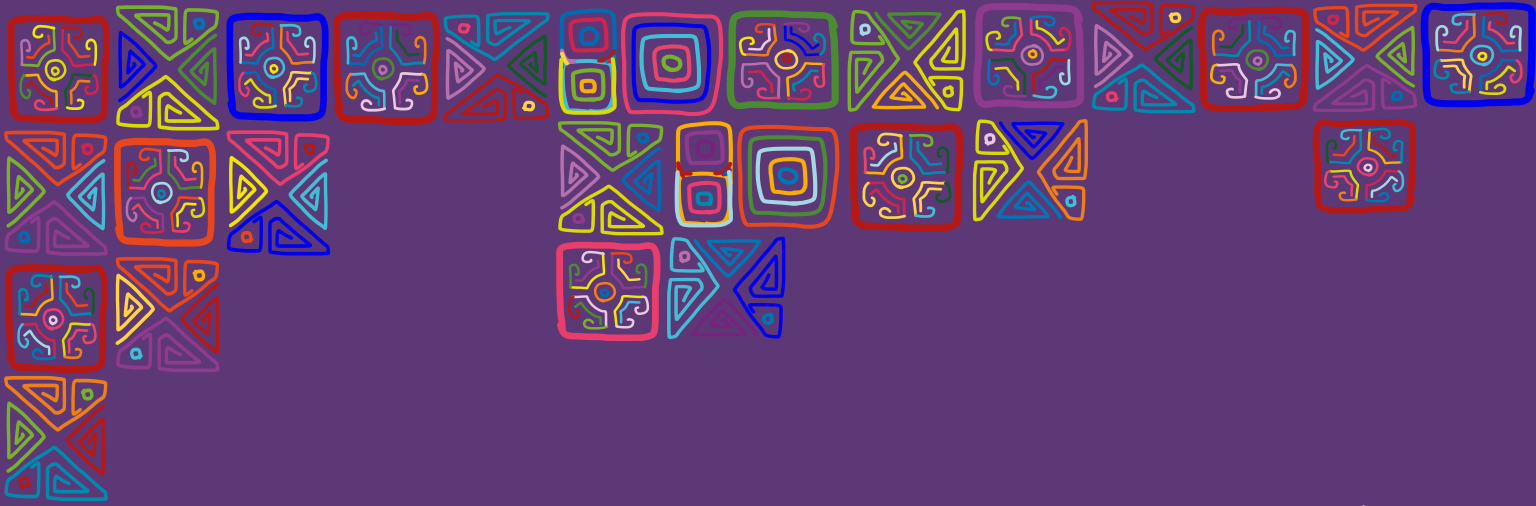
1. Componentes claves de los CINAMU y estrategias de pertinencia cultural	7
2. Principios que rigen el quehacer de los CINAMU y medidas para su implementación	11
3. Procedimientos del proceso de recepción, registro e información	14
4. Procedimientos del proceso de evaluación social, orientación y gestión de casos	17
5. Ruta general de atención a sobrevivientes de cualquier tipo de VCM	19
6. Pasos de atención a mujeres o familiares víctimas de violencia femicida	23
7. Componentes de la Línea de Apoyo 24 Horas, según tipo de servicios	34
8. Indicadores de monitoreo y evaluación en torno a las tres autonomías y componentes transversales	64



**MANUAL DE ATENCIÓN  
CON PERTINENCIA CULTURAL  
DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN DEL  
INSTITUTO NACIONAL DE LA MUJER**

## Abreviaturas y acrónimos

<b>ASAM</b>	Análisis de situación de las autonomías de las mujeres
<b>BID</b>	Banco Interamericano de Desarrollo
<b>CAMIP-CONDIPI</b>	Comité Asesor de Mujeres Indígenas de Panamá - Consejo Nacional de Desarrollo Integral de los Pueblos Indígenas de Panamá
<b>CINAMU</b>	Centros del INAMU
<b>INAMU</b>	Instituto Nacional de la Mujer
<b>MINSA</b>	Ministerio de Salud
<b>MITRADEL</b>	Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral
<b>MIVIOT</b>	Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial
<b>M&amp;E</b>	Monitoreo y evaluación
<b>NNA</b>	Niñas, niños y adolescentes
<b>ODS</b>	Objetivos de Desarrollo Sostenible
<b>OIT</b>	Organización Internacional del Trabajo
<b>OMS</b>	Organización Mundial de la Salud
<b>OPS</b>	Organización Panamericana de la Salud
<b>PEN 2030</b>	Plan Estratégico Nacional con Visión de Estado Panamá 2030
<b>PERLA</b>	Programa de Empoderamiento y Recursos para la Autonomía Económica
<b>PIOM</b>	Plan de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres
<b>PPIOM</b>	Política Pública de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres
<b>PN</b>	Policía Nacional
<b>PNUD</b>	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
<b>REMAP</b>	Red de Mujeres Afropanameñas
<b>SAE</b>	Servicios de Autonomía Económica
<b>SEVDG</b>	Servicio Especializado de Violencia Doméstica y de Género
<b>SENAFRONT</b>	Servicio Nacional de Fronteras
<b>SENNIAF</b>	Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia
<b>UNFPA</b>	Fondo de Población de las Naciones Unidas
<b>UNICEF</b>	Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia
<b>UNODC</b>	Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito
<b>VCM</b>	Violencia contra las mujeres



# INTRODUCCIÓN

## Antecedentes y justificación

Este Manual es producto de un proceso de trabajo que el Instituto Nacional de la Mujer (INAMU) inició en 2019, con apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), orientado a fortalecer el diseño técnico del modelo de atención integral y autonomía económica de las mujeres que asisten a los centros del INAMU (CINAMU).

El Manual se sustenta en documentos legales de Panamá. En particular, en el *Decreto ejecutivo n.º 29 del 26 de junio de 2019* que reglamenta el artículo 7 de la Ley 71 del 23 de diciembre de 2008, que crea el INAMU y señala que: “los CINAMU constituyen la ventana de oportunidades brindada por el INAMU para promover y desarrollar acciones en favor de las autonomías física, económica y política de las mujeres a nivel nacional, incluyendo servicios en las comarcas indígenas con adecuación cultural”.<sup>1</sup> Asimismo, se basa en la *Resolución administrativa n.º 004/DG/OAL/2019*, mediante la cual se crean los CINAMU y se establece la plataforma nacional para fomentar las autonomías en favor de las mujeres de la República de Panamá y adopta el protocolo de funcionamiento de los CINAMU.<sup>2</sup>

El Manual tiene como base los programas e instrumentos de gestión diseñados en el último quinquenio. En el 2015, el INAMU crea y pone en funcionamiento los CINAMU para ofrecer atención a mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia, por provincia. También puso en marcha proyectos de empoderamiento económico tales como los programas Tú Puedes Mujer, Mujer Emprende, Capital Semilla para Mujeres Sobrevivientes de Violencia.

En el 2016 se elaboró un protocolo de atención a las violencias contra las mujeres (VCM) que fue revisado en el 2019, denominado *Manual de funcionamiento de los CINAMU*.<sup>3</sup> Este describe los fundamentos de los centros, la estructura organizacional, la infraestructura, los lineamientos y los formatos para la atención a las VCM. También incorpora la multiculturalidad entre los principios que rigen la atención; no obstante, no describe cómo aplicarla en los distintos componentes de los CINAMU.

<sup>1</sup> República de Panamá, Ministerio de Desarrollo Social. *Decreto ejecutivo n.º 29 del 26 de junio de 2019* que reglamenta el artículo 7 de la Ley 71 del 23 de diciembre de 2008, que crea el INAMU.

<sup>2</sup> INAMU. (8 de marzo de 2019). *Resolución administrativa n.º 004/DG/OAL/2019*. Panamá, <https://inamu.gob.pa/resoluciones/>.

<sup>3</sup> Araúz Reyes, Nelva Marissa. (2016). *Consultoría: Diseño de protocolo de actuación, estudios de costo y factibilidad para la puesta en funcionamiento del Centro de Atención Integral para Víctimas de Violencia contra la Mujer*. Panamá; INAMU (2019). *Manual de funcionamiento de los CINAMU*. Panamá.

El presente Manual incorpora contenidos claves del *Manual de funcionamiento de los CINAMU* (2019) e integra nuevos aspectos:

- Servicios e intervenciones en torno a las tres autonomías (física, económica y política) y la articulación entre estas.
- Objetivos, procedimientos, flujogramas, directrices internacionales de atención para garantizar que las intervenciones estén guiadas por la evidencia. Además, incluye formatos para apoyar la implementación de procedimientos.
- Transversalización del enfoque de interculturalidad en todos los componentes del Manual, incluidos los de gestión, prestación, coordinación, y monitoreo y evaluación (M&E).
- Un componente de trabajo en las comunidades basado en el diagnóstico territorial, la planificación y la acción conjunta, que centra sus acciones en las tres autonomías. Para los CINAMU comarcales o en provincias con presencia de población indígena, afrodescendiente u otros grupos de población, el Manual incluye la figura de promotoras(es) comunitarias(os) locales que realizarán acciones conjuntas con los CINAMU y serán capacitadas(os) para ofrecer apoyo de primera línea, hacer referencias a los CINAMU, implementar estrategias locales de prevención de las VCM, abordar normas sociales inequitativas de género y promover el empoderamiento económico. La modalidad de trabajo con las(os) promotoras(es) comunitarias(os) puede ser adaptado en todos los CINAMU.
- Un componente de M&E con indicadores de resultados y productos alineados a las políticas de igualdad de género, el Plan Estratégico Nacional con Visión de Estado Panamá 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Esto considera que los CINAMU constituyen una política pública y que medir sus aportes a los resultados del INAMU favorece la evaluación de lo actuado, la rendición de cuentas, la retroalimentación para la toma de decisiones, así como la alineación entre resultados y recursos financieros.

**Audiencia de este Manual.** Este Manual está destinado para el personal de los CINAMU, el personal técnico del INAMU, instituciones gubernamentales, no gubernamentales y multisectoriales con las que el INAMU y los CINAMU coordinan intervenciones conjuntas.

## Metodología utilizada para diseñar el Manual

Para el desarrollo de este Manual se combinaron distintas fuentes de información; también se consultó a organizaciones de mujeres indígenas y afrodescendientes y al personal del INAMU/CINAMU. Lo anterior se hizo para garantizar una propuesta informada por la evidencia, es decir, que tomara en cuenta la mejor información disponible y las perspectivas de las instancias involucradas y de las poblaciones vinculadas/afectadas.

**Revisión de documentos.** Se revisaron las leyes y otros instrumentos de políticas públicas, las herramientas de atención de los CINAMU y otras intervenciones del INAMU. Asimismo, se consultaron estudios y estadísticas nacionales, estándares internacionales, buenas prácticas y lecciones aprendidas sobre las intervenciones en torno a las tres autonomías, y artículos de revistas científicas indexadas.

Como parte de la revisión de documentos, se consideraron también herramientas de servicios integrales para mujeres en América Latina y otras regiones del mundo. Finalmente, se incorporaron algunos componentes seleccionados de los Servicios



de Autonomía Económica (SAE) diseñados por la empresa consultora ENRED y del Manual del Sistema de *Monitoreo y Evaluación (M&E)* de los CINAMU preparado por Darlyn Meza; ambos fueron desarrollados como parte de las consultorías para fortalecer los CINAMU apoyadas por el BID.

**Consultas con organizaciones de mujeres indígenas y afrodescendientes.** En concordancia con la *Ley n.º 37* que establece la Consulta y el Consentimiento Previo, Libre e Informado a los Pueblos Indígenas, del año 2016<sup>4</sup> y los lineamientos del *Plan de Acción 2015-2019* de la Política Pública para la Igualdad de Oportunidades para las Mujeres (PPIOM) sobre diversidad, se realizaron tres talleres consultivos con 30 participantes, en coordinación con el Comité Asesor de Mujeres Indígenas de Panamá (CAMIP) (octubre-noviembre de 2020).

Asimismo, se llevaron a cabo dos talleres con mujeres afrodescendientes, con 26 participantes, en colaboración con la Red de Mujeres Afropanameñas (febrero de 2021). En estos talleres, se analizó la situación de las violencias contra las mujeres indígenas y afrodescendientes, la autonomía económica y las respuestas comunitarias e institucionales a estos temas; las prioridades de intervención y los potenciales mecanismos de articulación entre estas organizaciones y los CINAMU, y el M&E.

También se identificaron aspectos claves de las cosmovisiones de los territorios y pueblos indígenas, así como prácticas, fortalezas y recursos propios de las poblaciones afrodescendientes e indígenas pertinentes para integrar al Manual.<sup>5</sup> Se produjeron dos informes de estos talleres consultivos que se utilizarán como referencia para la puesta en marcha de intervenciones del Manual. De manera complementaria, se elaboró el *Manual para promotoras(es) comunitarias(os) en prevención y abordaje de las violencias contra mujeres indígenas* que guiará las acciones coordinadas entre los CINAMU y las comarcas en torno al tema, integrando otros aspectos como el empoderamiento económico, y los derechos y la participación social de las mujeres.

Durante el primer año de su implementación, los componentes del Manual deben ser evaluados en el marco de procesos de planificación y M&E. Los procedimientos de atención e intervenciones generalmente se ajustan para responder a temas/problemas emergentes, cambios en el contexto social y normativo, así como en las poblaciones a las que se dirigen los servicios e intervenciones. Así también, la atención a las VCM, las intervenciones de las autonomías económica y política no son estáticas y deben, en todos los casos, ajustarse según los resultados de procesos participativos en las comunidades, nuevos estándares internacionales y nacionales, y la evidencia nueva sobre la efectividad de dichas intervenciones.

4 Asamblea Nacional de la República de Panamá. *Ley n.º 37 Consulta y el Consentimiento Previo, Libre e Informado a los Pueblos Indígenas*. *Gaceta Oficial* 28090-A, 5 de agosto de 2016.

5 Canadian Association for Latin American and Caribbean Studies (2017). *Virtual Forum on Violence against Indigenous Women in the Americas*. February 6-March 10. <https://bit.ly/3PO14oZ>.





## 1. ENFOQUES DE PERTINENCIA CULTURAL Y DE GÉNERO

Cuando se hace referencia a que los CINAMU trabajan bajo los enfoques de pertinencia cultural y de género, lo que se quiere decir es que, cuando estos centros ofrecen sus servicios o realizan intervenciones en las comunidades, toman en cuenta las desigualdades de género y las que están asociadas a la pertenencia étnica, a la par de otras diferencias sociales. Esto significa que, como punto de partida, se tiene conciencia sobre la diversidad cultural de Panamá.

Todos los CINAMU consideran y respetan el idioma, las cosmovisiones, la cultura, los saberes y los recursos de las poblaciones y territorios en donde se interviene y se ofrece la atención.<sup>6</sup> El idioma de la población forma parte de la cultura y es un elemento clave del concepto de pertinencia cultural.

Reconocer y valorar la diversidad cultural del país es un factor que facilita la convivencia igualitaria entre distintos grupos de población y propicia la reducción de desigualdades sistémicas en todos los ámbitos sociales. Según el Censo de Población y Vivienda de mayo de 2010, de la población de la República de Panamá, 313 289 o 9.2 % eran afrodescendientes y 417 559 o 12.3 % indígenas<sup>7</sup>.

Por su ubicación geográfica, en Panamá coexisten personas de diversas nacionalidades, etnias y culturas. Hay grupos afrocoloniales, afroantillanos, indígenas, hispano-indígenas y blancos. Los principales grupos indígenas del país son: Ngäbe (62.3 %), Gunas (19.3 %), Emberá (7.5 %), Buglé (6 %), Wounaan (1.7 %), Naso Ter Di (1 %), Bokota (0.5 %) y Bribri (0.3 %).<sup>8</sup> **El enfoque de interculturalidad aplica no solo al trabajo con pueblos y territorios indígenas y grupos afrodescendientes y a las personas que se autodescriben como tales, sino a todos y todas, reconociendo las discriminaciones y desventajas que enfrentan determinados grupos en comparación con otros, así como las fortalezas de su cultura y comunidad.**

Panamá, junto a otros países latinoamericanos y caribeños, se ha comprometido a incorporar las perspectivas de género, derechos, interseccionalidad e

6 Ministerio de Cultura del Perú (2015). *Servicios públicos con pertinencia cultural. Guía para la aplicación del enfoque intercultural en la gestión de servicios públicos*. <https://bit.ly/38EGSoz>; Sistematización de experiencias de la pertinencia cultural en los servicios de salud materna y del recién nacido (marzo de 2017). Guatemala. <https://bit.ly/3wxQdrv>

7 Ministerio de Economía y Finanzas de Panamá. Principales características socioeconómicas de la población afrodescendiente. <https://bit.ly/3ONZDWy>

8 Naciones Unidas (7 de agosto de 2017). *Instrumentos Internacionales de Derechos Humanos. Documento básico que forma parte integrante de los informes de los Estados partes*. Panamá. <https://bit.ly/3G6bCet>

interculturalidad en políticas y programas, acompañados de un adecuado financiamiento para implementarlos de manera sostenible.<sup>9</sup>

Aplicar el principio de pertinencia cultural a los servicios y las estrategias de los CINAMU implica que estos se adapten a la cosmovisión, la organización social y las realidades de los pueblos indígenas y grupos afrodescendientes (u otros grupos étnicos con presencia en los territorios de influencia de los CINAMU), de tal manera que se respete la forma de vida de los pueblos indígenas.<sup>10</sup>

Este Manual asume las siguientes premisas:

- Adaptar los servicios para que sean adecuados a la cultura de los pueblos indígenas y grupos afrodescendientes, sin agredir sus formas de vida y cosmovisión.
- Fortalecer y promover prácticas indígenas y afrodescendientes de abordaje de las VCM, el empoderamiento económico y los derechos de las mujeres; asimismo, fomentar su estudio e investigación y la capacitación del personal de los CINAMU a nivel nacional sobre estas prácticas.
- Promover los derechos de los pueblos indígenas y grupos afrodescendientes, de las mujeres y niñas, de la igualdad y no discriminación en todas las esferas (leyes y otras políticas, instituciones, comunidad, familia y relaciones interpersonales).
- Tomar en cuenta, en las intervenciones y los servicios, que las discriminaciones por género y pertenencia étnica se suelen articular con otras formas de exclusión social asociadas a la condición socioeconómica, la edad, la residencia urbano-rural, las capacidades diferentes (discapacidad), la situación migratoria, otras condiciones específicas (por ejemplo, vivir con VIH, padecer un trastorno de salud mental), la identidad de género y la orientación sexual, entre otras.
- Involucrar la valoración, el reconocimiento y el respeto de los conocimientos, los elementos terapéuticos, emocionales, espirituales, de identidad, de manejo de conflictos, de apoyo, protección y prevención, tanto individuales como colectivos de los pueblos y territorios indígenas y grupos afrodescendientes, incluyendo aquellas poblaciones que han migrado de otras zonas geográficas.

<sup>9</sup> CEPAL y ONU Mujeres (25 de febrero de 2021). *Declaración de las ministras y altas autoridades de los mecanismos nacionales para el adelanto de las mujeres de América Latina y el Caribe para el 65.º período de sesiones de la comisión de la condición jurídica y social de la mujer*. Sexagésima Reunión de la Mesa Directiva de la Conferencia Regional sobre la Mujer de América Latina y el Caribe. <https://bit.ly/3sMCL0m>

<sup>10</sup> Camineros, Carmiña y Martín, Carmen (2021). *Guía de conceptos claves para el trabajo con pueblos indígenas*. Banco Interamericano de Desarrollo, <https://bit.ly/3Rgu8pC>; Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (2011). *Normas con pertinencia cultural*. Guatemala, <https://bit.ly/3ynpOf0>

**Cuadro 1. Componentes claves de los CINAMU y estrategias de pertinencia cultural**

Componente	Estrategias para garantizar pertinencia cultural
<p><b>Atención y estrategias comunitarias incluyentes<sup>11</sup></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atención diferenciada e individualizada.</li> <li>▪ Articulación y complementariedad de servicios en los CINAMU y los desarrollados por instancias comarcales, autoridades tradicionales, comunidades afrodescendientes y otros grupos étnicos que hacen vida en los territorios donde se ubican los CINAMU.</li> <li>▪ Estrategias específicas y comunitarias de prevención y detección de violencia contra mujeres indígenas y afrodescendientes.</li> <li>▪ No revictimización e implementación de estrategias para eliminar barreras de acceso a los servicios.</li> <li>▪ Educación sobre derechos de las mujeres, VCM, empoderamiento económico, cultural, de liderazgo y derechos desde los enfoques de interculturalidad e interseccionalidad.</li> <li>▪ Estrategias psicoeducativas y preventivas diferenciadas, y cultural y lingüísticamente pertinentes para las comarcas y grupos afrodescendientes.</li> <li>▪ Actividades educativas en formatos, horarios y fechas que consideren factores como las migraciones a la zafra, el retorno a clases, el calendario de las comarcas, responsabilidades familiares, etc.</li> <li>▪ Mecanismos de participación a través de los cuales las mujeres puedan expresar sus opiniones, puntos de vista, propuestas y sus necesidades.</li> </ul>
<p><b>Recursos humanos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desarrollo de capacidades del personal de los CINAMU e instituciones aliadas en el abordaje intercultural de las VCM, el empoderamiento económico y los derechos de las mujeres.</li> <li>▪ Competencias y herramientas técnicas para la implementación de procesos de atención, prevención y trabajo comunitario desde el enfoque intercultural e interseccional.</li> <li>▪ Grupos de apoyo y otras modalidades de soporte grupal en los CINAMU y en las comunidades, facilitados por mujeres indígenas y/o afrodescendientes en toda su diversidad.</li> <li>▪ Recursos humanos de los CINAMU indígenas o no indígenas que manejen el idioma y tengan conocimiento de las culturas y costumbres.</li> </ul>
<p><b>Sistemas de información</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Registro de la variable de pertenencia étnica y lingüística en todos los formatos de servicios y actividades comunitarias que registran datos sociodemográficos de las usuarias/participantes, usando la pregunta del Censo de 2010: ¿Se considera usted...?<sup>12</sup></li> <li>▪ Indicadores de inclusión social e interculturalidad en todas las estrategias y servicios de los CINAMU.</li> <li>▪ Análisis de información desagregada según pertenencia étnica y otras variables relativas a la etnicidad en el M&amp;E.</li> <li>▪ Indicadores de calidad, eficiencia y cobertura que incluyan la pertinencia cultural de los servicios y las acciones comunitarias.</li> <li>▪ Registro del (los) idioma(s) hablado(s) y preferencia(s) de idioma(s) para hablar.</li> </ul>
<p><b>Articulación con autoridades (tradicionales y del gobierno nacional) y grupos de mujeres indígenas y afrodescendientes; y otros grupos de población</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acuerdos de trabajo conjunto.</li> <li>▪ Diagnóstico territorial, planificación, implementación, M&amp;E conjunta de servicios locales e intervenciones comunitarias.</li> <li>▪ Promotoras(es) comunitarias(os) indígenas capacitadas(os) y con plan anual de trabajo conjunto con CINAMU comarcales.</li> <li>▪ Consultas regulares, planificación conjunta y mecanismos de rendición de cuentas con la participación de autoridades del gobierno nacional y autoridades tradicionales locales.</li> </ul>

<sup>11</sup> UNFPA, PNUD, UNICEF y ONU Mujeres (2012). *Ampliando la mirada: la integración de los enfoques de género, interculturalidad y derechos humanos en la programación para el desarrollo*. Santiago de Chile. <https://bit.ly/3wEz91U>; Klingspohn, Donna M. (2018). The Importance of Culture in Addressing Domestic Violence for First Nation's Women. *Front. Psychol.* <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.00872>; O'Brien, Jennifer E. y Macy, Rebecca J. (2016). Culturally specific interventions for female survivors of gender-based violence. *Aggression and Violent Behavior*, 31, 48-60. <https://doi.org/10.1016/j.avb.2016.07.005>

<sup>12</sup> Rojas Hernández, María (sin fecha). *Principales características socioeconómicas de la población afrodescendiente*. Ministerio de Economía y Finanzas, INEC. <https://bit.ly/3lvuGcl>

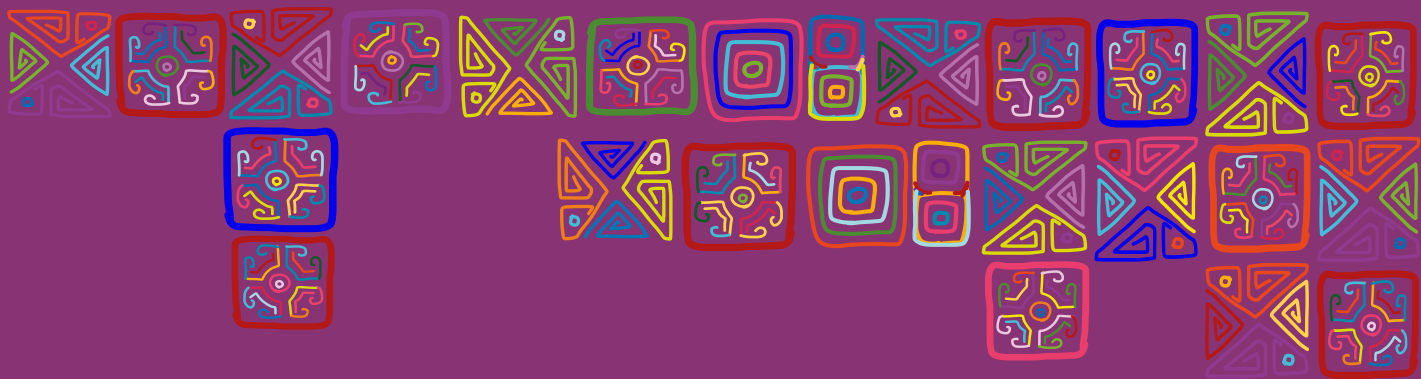
**Infraestructura**

- Infraestructura que contemple la realidad de la mujer rural, incluidos los desplazamientos largos (horas de caminata), la necesidad de pernoctar, el acompañamiento de niñas y niños que requieren distracción/área de juego, entre otros.
- Decoración de las áreas comunes (entrada, recepción, salas de espera, salas de reuniones, etc.) con materiales de acuerdo con la cultura local, por ejemplo, colores, cuadros, imágenes o señalizaciones en idioma local, dibujos que representen el mensaje que se quiera transmitir. Se adquirirán objetos y otros elementos decorativos producidos por las mujeres de las comunidades para potenciar sus proyectos y emprendimientos.

Fuente: Elaboración propia.

La integración del enfoque de pertinencia cultural en los CINAMU es un proceso continuo e involucra diálogos sistemáticos con territorios indígenas y grupos afrodescendientes, en el marco de los derechos humanos universales, sobre los conceptos propios de género, autonomía y empoderamiento de las mujeres, discriminación racial, vida conyugal, resolución de conflictos familiares, rol de las autoridades tradicionales; conceptos tradicionales sobre las diversas formas y tipos de violencia que experimentan las mujeres y niñas en general, indígenas y afrodescendientes; las masculinidades tradicionales/actuales; el papel de la espiritualidad, violencia y sanación; conceptos de trauma; etc. Estas reflexiones sobre conceptos considerarán la diversidad de contextos de las mujeres: áreas urbanas, semiurbanas y rurales, asentamientos informales, zonas rurales con y sin acceso a servicios públicos, condición migratoria y mujeres con limitada fluidez en español. Este proceso participativo y de intercambio permitirá desarrollar estrategias que respondan mejor a las cosmovisiones y las necesidades específicas.<sup>13</sup> Igualmente, puede haber elementos espirituales o roles que las autoridades tradicionales deban jugar en el manejo y resolución de situaciones de violencia.

<sup>13</sup> Mannell, Jenevieve et al. (2021). Decolonising violence against women research: a study design for co-developing violence prevention interventions with communities in low and middle-income countries (LMICs). *BMC Public Health*, 21, 1147. <https://doi.org/10.1186/s12889-021-11172-2>



## 2. OBJETIVOS, BASE LEGAL Y PRINCIPIOS

### 2.1. Objetivos

#### General

Implementar estrategias y programas nacionales dirigidos a garantizar la igualdad de oportunidades mediante intervenciones en torno a las autonomías física, económica y política de las mujeres en toda su diversidad, basados en enfoques de pertinencia cultural e interseccionalidad.

#### Específicos

- Ofrecer servicios integrales con pertinencia cultural para mujeres sobrevivientes o en riesgo de las violencias en los ámbitos públicos y privados, y coordinar estrategias para su prevención.
- Promover la autonomía económica de las mujeres por medio de su participación laboral y la generación de ingresos económicos propios, con adecuación cultural.
- Coordinar intervenciones interinstitucionales y territoriales en torno a las autonomías física, económica y política de las mujeres, promoviendo sus derechos y la participación intersectorial y comunitaria en torno a la igualdad de oportunidades, de acuerdo con las condiciones socioculturales de cada comunidad y territorio.

### 2.2. Base legal

#### Leyes

- *Ley n.º 4* del 29 de enero de 1999, por la cual se instituye la igualdad de oportunidades para las mujeres.
- *Ley n.º 82* del 24 de octubre de 2013, que tipifica el feminicidio y la violencia contra la mujer.
- *Ley n.º 37* del 2 de agosto de 2016, que establece la consulta y consentimiento previo, libre e informado a los pueblos indígenas.
- *Ley n.º 16* del 17 de junio de 2016, que instituye la justicia comunitaria.

## Acuerdos, decretos y resoluciones

- Acuerdo 327 del 15 de mayo de 2014, del Órgano Judicial, que adopta el protocolo de actuación judicial para los casos de violencia de género contra las mujeres.
- Resolución 31 del 9 de julio de 2014, de la Procuraduría de la Nación, que adopta el protocolo regional para la investigación con perspectiva de género de los delitos de violencia contra las mujeres cometidos en el ámbito intrafamiliar.
- Decreto ejecutivo n.º 29 del Ministerio de Desarrollo Social, que reglamenta el artículo 7 de la *Ley 71* de 2008 que crea el INAMU. 26 de junio de 2019.
- Resolución administrativa n.º 004/DG/OAL/2019, que establece la creación de los CINAMU e introduce su protocolo de funcionamiento. Además, establece la plataforma nacional para el fomento de las autonomías en favor de las mujeres de la República de Panamá. 8 de marzo de 2019.
- Resolución n.º 46 DG mediante la cual el INAMU instituye el programa “INAMU en tu Comunidad”. 10 de junio de 2020.

## Acuerdos e instrumentos internacionales

- *Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (1981).*
- *Convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer, Convención de Belem Do Pará (1994).*
- *Protocolo facultativo de la convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (1999).*
- *Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad (actualización de 2018).*
- *Política Regional de Igualdad y Equidad de Género (PRIEG, 2013).*
- *Consenso de Santo Domingo (2013).*
- *Consenso de Montevideo sobre población y desarrollo (2014).*

## 2.3. Principios

Los CINAMU ofrecen atención integral e integrada centrada en las mujeres a través de la oferta de servicios de calidad y de fácil acceso geográfico, combinada con intervenciones comunitarias. Las decisiones éticas en los servicios y las estrategias comunitarias se guían por los principios de respeto por la autonomía, beneficencia y justicia. Con esto se asegura que las acciones del personal sean compatibles con los estándares de atención a las mujeres y estén centradas en las mujeres.<sup>14</sup> Las medidas y acciones para operativizar estos principios son diversas y se llevan a cabo en distintos ámbitos y procesos de la atención e intervenciones comunitarias.<sup>15</sup>

<sup>14</sup> Vázquez, M. y Hale, F. (2011). *Consideraciones éticas para una respuesta integrada a los derechos humanos, el VIH y la violencia contra las mujeres en Centroamérica*. Washington D. C.: Comisión Interamericana de Mujeres (CIM/OEA); AIDSTAR-One (2013). *El manejo clínico de los niños y adolescentes que han experimentado violencia sexual. Las consideraciones técnicas para los programas de PEPFAR*. Arlington, Virginia; WHO (2014). *Health care for women subjected to intimate partner violence or sexual violence. A clinical handbook*. Geneva.

<sup>15</sup> ONU Mujeres, UNFPA, OMS, PNUD, UNODC (2015). *Paquete de servicios esenciales para mujeres y niñas que sufren violencia*. <https://bit.ly/3LyoueY>



Los principios que guían las medidas y acciones de los CINAMU también sustentan los estándares transversales de disponibilidad, accesibilidad, adaptabilidad, seguridad de las mujeres, consentimiento informado y confidencialidad, participación significativa de las mujeres y las comunidades, gestión de conocimiento, respuestas multisectoriales, y calidad de la articulación interinstitucional con organizaciones de base u organizaciones estatales en territorios.<sup>16</sup>

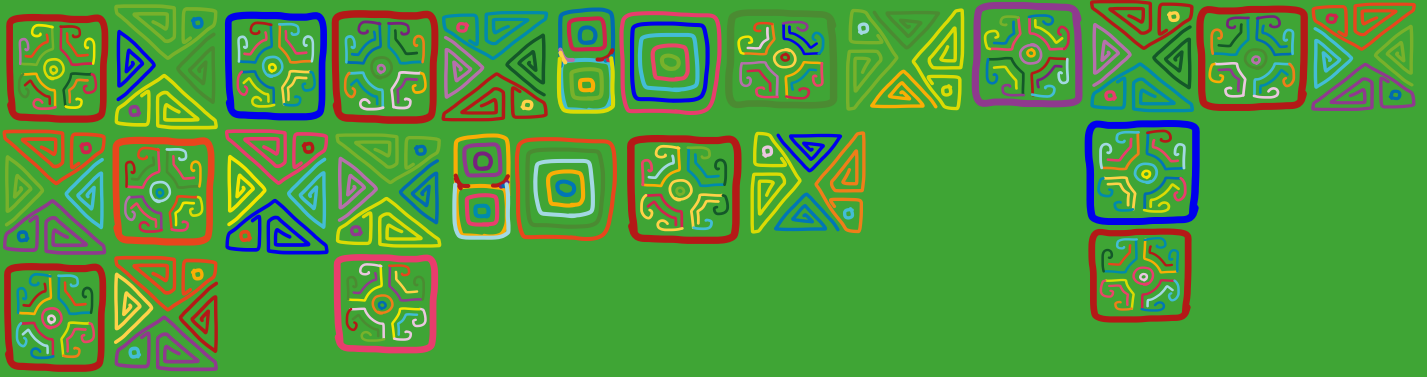
## Cuadro 2. Principios que rigen el quehacer de los CINAMU y medidas para su implementación

Principio	Medidas/acciones
<p><b>No discriminación y basado en derechos individuales y colectivos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los servicios y actividades comunitarias se desarrollan bajo estándares nacionales e internacionales de derechos humanos, pertinencia cultural y sin discriminación. No se niega la atención a las mujeres por características como la pertenencia étnica, la situación socioeconómica, el estado civil, la edad, la ocupación, el estatus migratorio, las creencias religiosas, las capacidades especiales (discapacidad), el estado de salud (vivir con VIH), la orientación sexual, la identidad de género, el lugar de residencia u otra condición.</li> <li>▪ A todas las usuarias se les ofrece la misma atención de alta calidad, de acuerdo con sus necesidades específicas, sus características y los valores de su cultura.</li> <li>▪ Se establecen medidas para reducir las barreras de acceso geográfico, económico, cultural y social que restringen el uso de los servicios y la participación social y comunitaria. Esto incluye la oferta gratuita de todos los servicios ofrecidos en los CINAMU y la distribución de la información por los medios más accesibles (por ejemplo, WhatsApp).</li> <li>▪ La comunicación que brinda todo el personal y materiales educativos y formativos de los CINAMU debe estar libre de toda frase, expresión o imagen que tenga contenido estereotipado o prejuicioso sobre cualquier grupo de población. Además, debe fomentar el uso de ejemplos que permitan visibilizar las diferencias culturales y los grupos minoritarios.</li> <li>▪ Los CINAMU reconocen los derechos colectivos e individuales de los pueblos indígenas.</li> <li>▪ Se reconoce el derecho de las usuarias a tener una identidad cultural y a ser tratadas según ella. Se abordan las condiciones específicas que determinan su desarrollo individual y colectivo.</li> </ul>
<p><b>Confidencialidad y privacidad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La información de las usuarias será recogida, usada y guardada de forma confidencial, tanto en las referencias internas y externas como en los informes institucionales.</li> <li>▪ Se compartirá información de acuerdo con los procedimientos establecidos por los CINAMU, después de obtener el consentimiento de la usuaria.</li> <li>▪ Se contará con mecanismos para resguardar la información disponible en físico y en sistemas electrónicos.</li> <li>▪ Se asegurará la confidencialidad de la información referida a condiciones específicas, por ejemplo, el estatus serológico de VIH u otra pertinente.</li> <li>▪ Se proveerán los servicios en espacios privados, incluyendo la identificación de sobrevivientes de violencia en actividades comunitarias.</li> </ul>

<sup>16</sup> UNFPA et al. (2015). *Estándares mínimos para la prevención y respuesta a la violencia de género en situaciones de emergencia*. <https://bit.ly/3NJLA3x>; World Health Organization (2017). *Strengthening health systems to respond to women subjected to intimate partner violence or sexual violence: a manual for health managers*. <https://www.who.int/publications-detail-redirect/9789241513005>; ONU Mujeres, UNFPA, OMS, PNUD, UNODC (2015). *Paquete de servicios esenciales para mujeres y niñas que sufren violencia*. <https://bit.ly/3Lyoueey>

Principio	Medidas/acciones
<p><b>Autonomía y empoderamiento de las mujeres</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los CINAMU contarán con mecanismos para que las usuarias tomen sus propias decisiones, incluyendo las relativas a la autonomía económica; a interponer o no una denuncia; a seguir determinados procedimientos legales, médicos, psicológicos; o a buscar un crédito y/o empleo. La usuaria debe otorgar consentimiento informado para procesos de servicios sociales, psicológicos, jurídicos, de salud, por actores comunitarios, y las referencias internas y externas, antes de que estos sean iniciados.</li> <li>▪ Para garantizar autonomía en la toma de decisiones toda la documentación que se entregue a las usuarias y participantes en actividades comunitarias debe ser clara, fácil de entender y resolver. En el caso de pueblos indígenas, la información debe estar en su idioma. Se tomará el registro oral como un medio válido para poder brindar una declaración o iniciar un trámite.</li> <li>▪ Se desarrollarán estrategias para que las mujeres fortalezcan sus capacidades y, progresivamente, tomen decisiones y logren ejercer sus derechos en los ámbitos públicos y privados.</li> <li>▪ Se tomarán medidas para asegurar la participación de las usuarias en decisiones que tienen implicaciones para sus vidas y en los procesos de implementación, M&amp;E de los CINAMU.</li> </ul>
<p><b>Seguridad y reducción de riesgo de daños no intencionales</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se tomarán medidas para garantizar la seguridad física y emocional de las mujeres, en el corto, mediano y largo plazo.</li> <li>▪ Se asegurará la prontitud de las actuaciones, garantizando respuestas institucionales y procedimientos ágiles para la adecuada protección y seguridad de las víctimas/sobrevivientes de cualquier tipo de violencia.</li> <li>▪ Se garantizará la seguridad física y emocional de las proveedoras de los servicios a través de programas de autocuidado y reglas de seguridad para los recursos humanos de los CINAMU.</li> <li>▪ Se desarrollarán e implementarán estrategias para eliminar el estigma a nivel comunitario y familiar contra las mujeres que utilizan los servicios de atención a las VCM, empoderamiento económico, salud u otros.</li> <li>▪ Se evitará la perpetuación de normas de género locales que promueven las múltiples discriminaciones hacia las mujeres y limitan su autonomía (física, económica y política).</li> </ul>
<p><b>Más alto estándar de vida y fortalecimiento de la resiliencia y ejercicio de los derechos de las mujeres</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los servicios deben ser de la más alta calidad, disponibles, con adecuada capacidad resolutoria, accesibles, aceptables, con pertinencia cultural, así como con pertinencia a necesidades especiales (por ejemplo, mujeres con capacidades especiales/discapacidad).</li> <li>▪ Los servicios deben identificar y construir planes de vida y seguridad integral con base en las fortalezas de las mujeres, incluyendo las de su cultura. Los servicios, además, deben promover los factores que favorecen las tres autonomías prioritarias de los CINAMU.</li> <li>▪ Todo el personal de los CINAMU debe recibir capacitación para desarrollar competencias sobre interculturalidad e interseccionalidad que les permitan brindar una atención con pertinencia cultural y de calidad.</li> <li>▪ No revictimización. La intervención de las(os) profesionales que atienden a las mujeres víctimas de violencia no deberán exponer a la víctima a relatar de forma reiterada los hechos acontecidos, a las esperas prolongadas, o a las preguntas y comentarios que las juzguen o culpabilicen.</li> </ul>
<p><b>Atención especializada con recursos humanos con perfiles y competencias claves</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Todas las proveedoras de servicios deben estar capacitadas en las mejores prácticas bajo los estándares internacionales para el abordaje integrado de las tres autonomías en los servicios que ofrecen.</li> <li>▪ Se debe incluir, en los CINAMU comarcales y de provincias con presencia de grupos indígenas, personal que domine el idioma o intérpretes, traductoras(es) y mediadoras(es) interculturales para facilitar la prestación de servicios e integrar el enfoque intercultural.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.



## 3. SERVICIOS, INTERVENCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN

El paquete de servicios e intervenciones de los CINAMU es congruente con modelos de servicios integrales para las mujeres. Se enfoca, además, en el abordaje articulado de las tres autonomías desde un enfoque multinivel que combina servicios en los centros con intervenciones comunitarias.

Los procedimientos de atención se rigen por el marco normativo nacional y se guían, en todos los casos, por las directrices internacionales. Estas directrices se basan en la evidencia de las intervenciones que mejor funcionan para atender a las mujeres de manera adecuada.

### 3.1. Atención inicial

#### 3.1.1. Recepción, registro e información

Gráfico 1. Seguridad, recepción, registro e información



Fuente: Elaboración propia.

**Cuadro 3. Procedimientos del proceso de recepción, registro e información**

N.º	Responsable	Actividad	Evidencia
1	Personal de caseta de seguridad	<p><b>Ingreso al CINAMU por caseta de seguridad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En el ingreso de la usuaria a las instalaciones del CINAMU por la caseta de seguridad se evita el ingreso de armas cortopunzantes o de fuego.</li> <li>Se orienta a las usuarias hacia el área de recepción para el registro o actualización de datos.</li> <li>En caso de que al ingresar por la caseta se detecte una situación de emergencia, por violencia o por salud, se comunica a la coordinadora del CINAMU, quien activará el protocolo de emergencia.</li> </ul>	No se deja evidencia
2	Área de recepción y registro	<p><b>Ingreso a recepción y clasificación de usuarias</b></p> <p>Al ingresar las usuarias al área de recepción, se distribuyen en las sillas de la sala de espera en los siguientes grupos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las que visitan el CINAMU por primera vez</li> <li>Las usuarias subsecuentes y que tienen cita</li> <li>El resto de las usuarias.</li> </ul> <p>Se otorgará prioridad a casos de emergencia, mujeres envejecientes, embarazadas, con capacidades y necesidades especiales.</p>	No se deja evidencia
3		<p><b>Registro de usuarias</b></p> <p>La oficinista registra la información de la usuaria, incluyendo su pertenencia étnica.</p>	Registro en Data INAMU o en formato manual de registro de visitantes
4	Área de recepción, registro e información	<p><b>¿Usuaria acompañada de niña o niño?</b></p> <p>Si la usuaria ingresa acompañada de niña(s) o niño(s), se realiza el registro de ella como el de estos acompañantes.</p> <p>El registro de la niña o niño acompañante consiste en ingresar en la base de datos o formato de registro de visitantes el nombre completo, edad y sexo de niñas o niños acompañantes, y vínculo de parentesco con la usuaria. Luego la oficinista junto con la madre/usuaria lleva al niño o niña al área infantil. La usuaria regresa a recepción para continuar con su proceso de atención.</p>	Registro de niñas y niños acompañantes
5		<p><b>¿Usuaria visita por primera vez el CINAMU?</b></p> <p>Si la usuaria visita por primera vez el CINAMU o es una usuaria subsecuente que busca orientación para iniciar <b>un servicio nuevo, pasa con el (la) trabajador(a) social.</b></p> <p><b>¿Usuaria con cita programada?</b></p> <p>Ingresa a la oficina correspondiente de acuerdo con la hora en la que se le programó la cita.</p>	Agenda del personal técnico (trabajadora social, psicóloga, abogada)
6	Área de recepción, registro e información	<p><b>Información sobre CINAMU y temas claves</b></p> <p>A todas las usuarias nuevas se les entrega un folleto descriptivo de los CINAMU.</p> <p>A todas las usuarias (nuevas o subsecuentes) se les informa sobre los materiales educativos disponibles en la sala de espera. Se les indican los temas generales: derechos de las usuarias de los CINAMU, derechos de las mujeres, violencias de género, autonomía económica y en toma de decisiones, interculturalidad, autocuidado de las mujeres, etc.</p>	No se registra evidencia

N.º	Responsable	Actividad	Evidencia
7	Área de recepción, registro e información	<p><b>Aplicación de encuesta de satisfacción de usuarias</b></p> <p>A la salida del servicio, la oficinista agradece a la usuaria por su visita y le pregunta si estaría interesada en completar una encuesta anónima sobre el servicio recibido. Si la usuaria está de acuerdo, se le pide que la complete y la coloque en el buzón de sugerencias ubicado en la sala de espera.</p>	Encuestas colocadas en el buzón de sugerencias

Fuente: Adaptado de BID y PLENUS (2017) e INAMU (2019).<sup>17</sup>

### 3.1.2. Atención de niñas y niños que acompañan a las usuarias

Dada la carga de cuidado y las barreras que enfrentan para contar con alguien que cuide de niñas y niños mientras ellas atienden sus propias necesidades de atención o información, es posible que una significativa cantidad de usuarias acudan a los CINAMU acompañadas de menores de edad.

Aunque los CINAMU no ofrecen atención a niñas y niños, se debe garantizar que estos sean bien atendidos, cuenten con un lugar seguro y reciban algún servicio o recurso para su beneficio, estimulación y desarrollo. En este sentido, la sala infantil puede incorporar actividades y recursos educativos (libros, juguetes, juegos infantiles, videos educativos) para su educación y socialización, incluidos recursos educativos sobre pueblos indígenas, la cultura afropanameña y la diversidad cultural en Panamá.

En caso de que la trabajadora social o la oficinista identifique potenciales indicadores de maltrato, violencia, vulneración de derechos en las niñas y los niños, lo debe comunicar a la psicóloga o el psicólogo para el manejo del caso y la articulación con instancias pertinentes (Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia [SENNIAF], Policía de Niñez y Adolescencia y las competentes).

## 3.2. Evaluación social, orientación y gestión de casos

Los objetivos de este servicio son:

- Evaluar, de forma conjunta con la usuaria, sus necesidades, incluyendo las relacionadas con distintos tipos de violencia, autonomía económica, salud, vivienda, educación, o cualquiera otra, y sobre esta base, desarrollar un plan de servicios (*anexo 1, formato de plan de servicios*).
- Realizar la gestión de casos de cualquier tipo de VCM, en coordinación con el resto del equipo de atención del CINAMU e instancias externas.<sup>18</sup>
- Coordinar las acciones de empoderamiento económico con instituciones públicas y privadas locales pertinentes, incluyendo las autoridades y las organizaciones indígenas y de mujeres afrodescendientes.
- Realizar visitas domiciliarias, según criterios de vulnerabilidad y riesgo de las usuarias, con el propósito de identificar situaciones de VCM y de otros miembros del hogar.
- Apoyar en la implementación de planes de vida y seguridad integral.

<sup>17</sup> BID y PLENUS (2017). *Herramienta 3: Proceso de Atención Inicial: Registro, Recepción y Orientación*. Serie Servicios Integrados para el Empoderamiento de la Mujer. Banco Interamericano de Desarrollo y Fundación PLENUS Estrategias para la Inclusión Social y el Desarrollo, <http://dx.doi.org/10.18235/0000781>; INAMU (2019). *Manual de funcionamiento de los CINAMU*. Panamá.

<sup>18</sup> Gender-based Violence Information Management System (GBVIMS) (2017). *Interagency gender-based violence case management guidelines*. <https://bit.ly/3Nw8bjD>; Department for Child Protection and Family Support, Family and Domestic Violence Unit (2013). *Responding to high risk cases of family and domestic violence: Guidelines for multi-agency case management*. Australia. <https://bit.ly/3IHbnZj>; Lewis, Mark. M. Evidence-based practices for effective case management. <https://bit.ly/3PYaiyQ>.

- Realizar referencias a servicios especializados, según necesidades.<sup>19</sup>

En los CINAMU comarcales, la trabajadora social deberá tener habilidades lingüísticas en el idioma de la comarca y trabajará con la coordinadora del CINAMU, la promotora del CINAMU y las(os) promotoras(es) comunitarias(os) de pueblos indígenas para planificar actividades conjuntas sobre las tres autonomías.

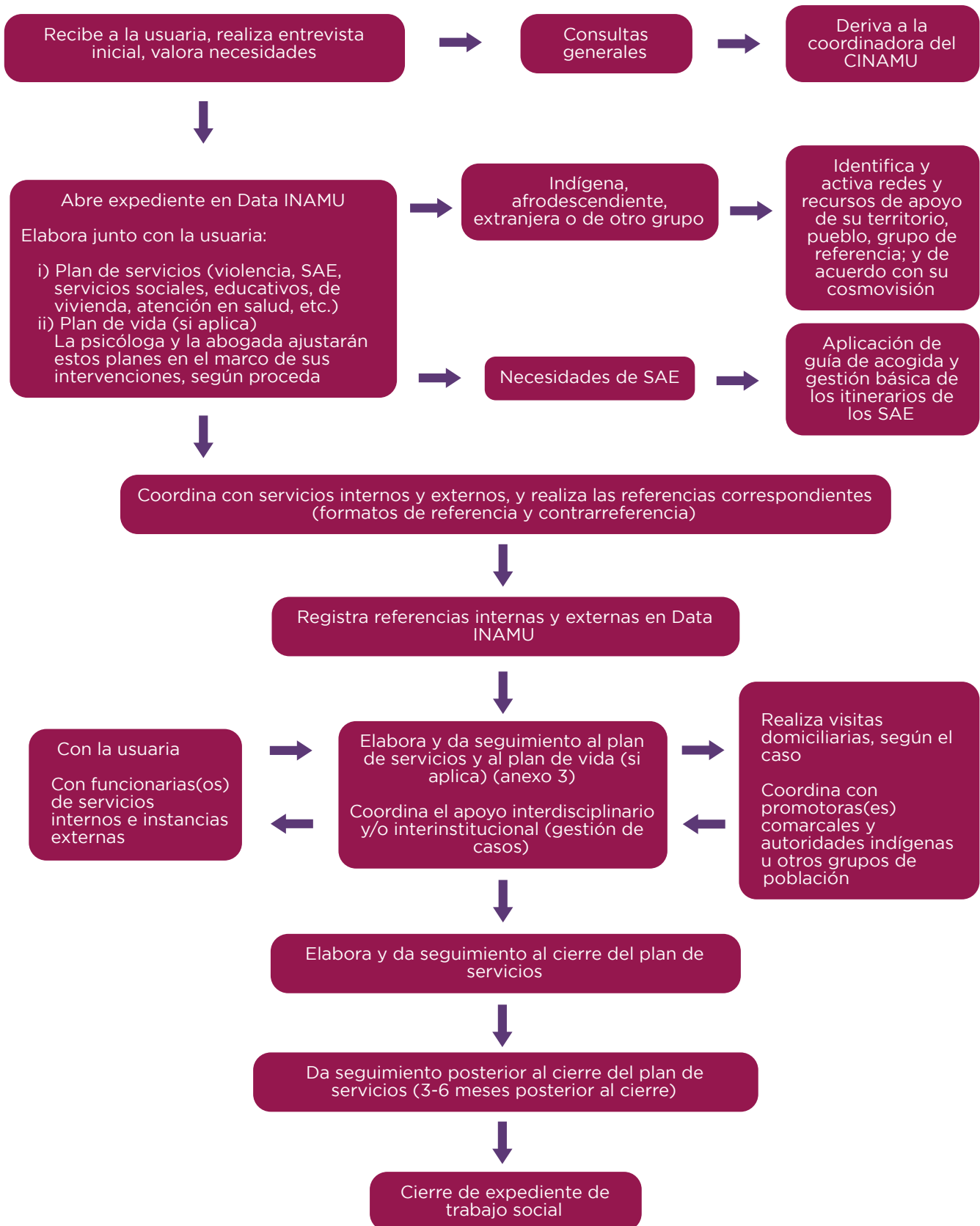
<sup>19</sup> Hood, Katie y Kelly, Ghia. (2019). How can domestic violence programs partner with home visiting programs to better support survivors and their children? *VAWnet*. <https://bit.ly/3PEeXFU>.

**Cuadro 4. Procedimientos del proceso de evaluación social, orientación y gestión de casos**

N.º	Responsable	Actividad	Evidencia
1	<b>Trabajador(a) social</b>	<p><b>Orientación Inicial</b></p> <p>Entrevista a usuaria, identifica expectativas y necesidades de servicios, apoya en la priorización de servicios.</p> <p>En el caso de mujeres indígenas, afrodescendientes o migrantes, explora necesidades, así como recursos de apoyo y resiliencia propios de su cultura, pueblo o grupo de referencia.</p> <p>Deriva las consultas generales a la coordinadora del CINAMU.</p>	<p>Registro de usuarias en Data INAMU</p> <p>Datos generales de la usuaria</p> <p>Informe social, según el caso</p>
2		Elabora junto a la usuaria el plan de servicios y, en los casos que aplique, el plan de vida, con prioridades de corto y mediano plazo.	Plan de servicios (anexo 1)
3		Coordina las referencias internas (CINAMU) y externas según necesidades identificadas.	Formato de referencia y contrarreferencia (anexo 2)
4		Gestiona los casos de VCM y de mujeres con otras necesidades (empoderamiento económico, servicios sociales, de salud, educación, vivienda u otros).	Registro en Data INAMU
5		Coordina el apoyo interdisciplinario y/o interinstitucional externo de las usuarias que requieren servicios indicados arriba (ítem n.º 3).	Registro en Data INAMU
6		Da seguimiento al plan de servicios hasta el cierre.	Plan de servicios
7		Da seguimiento posterior al cierre del plan de servicios.	Plan de servicios
8		<p>Realiza visitas domiciliarias para los casos que lo requieran: condiciones de vulnerabilidad, evaluación de riesgo, seguimiento a planes de vida, seguridad integral y de servicios; referencias a servicios internos y externos.</p> <p>En los casos de visitas domiciliarias en las comarcas, coordina la visita y el seguimiento posterior con la persona promotora comunitaria capacitada para apoyar al equipo técnico del CINAMU.</p>	Informe de visita domiciliaria
9		Realiza referencias internas y externas de los SAE (módulo troncal, programas marco y proyectos mapeados).	Registro de referencias internas y externas
10		<p>En CINAMU comarcales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participa en la coordinación —junto a la coordinadora del CINAMU, la promotora del CINAMU y las(os) promotoras(es) indígenas— del diagnóstico territorial para la planificación de estrategias y acciones conjuntas.</li> <li>▪ Participa en la elaboración —junto con la promotora del CINAMU y las(os) promotoras(es) indígenas— del directorio de servicios, autoridades indígenas, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, y otros recursos comunitarios que formarán parte del sistema de referencia y contrarreferencia del CINAMU.</li> <li>▪ Coordina el seguimiento (gestión de casos), las visitas domiciliarias y los seguimientos de los SAE en las comarcas con autoridades indígenas, promotoras(es) comunitarias(os) y otras instancias pertinentes.</li> </ul>	Registro de actividades comunitarias

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 2. Flujograma de atención en servicios de trabajo social





### Consentimiento informado

En todos los servicios para sobrevivientes de violencia se debe aplicar, en un idioma entendible para la usuaria, el formato de consentimiento informado que incluye:

- La explicación del servicio, sus características y su alcance.
- Los derechos de la sobreviviente en cuanto a los servicios que recibirá.
- Las medidas que se tomarán para garantizar la confidencialidad de la información.
- El protocolo de actuación en situaciones de emergencia, específicamente en la atención por teléfono u otro medio digital/virtual.
- El consentimiento escrito o verbal. En los casos de mujeres con limitaciones para la escritura o que son atendidas vía teléfono u otra TIC, el consentimiento se obtiene verbalmente.

Ver en el *anexo 4 el formato general de consentimiento informado*, aplicable a servicios presenciales y digitales (Línea 24 Horas).

## 3.3. Autonomía física: Atención a mujeres sobrevivientes de cualquier tipo de violencia

### 3.3.1. Ruta general de atención y violencia femicida

Tomando en cuenta que a los CINAMU acuden usuarias sobrevivientes de diferentes tipos de violencia, se establece una ruta general de atención aplicable tanto a los casos de flagrancia como a los de no flagrancia.

Todas las acciones que se realizan con la usuaria se deben registrar en Data INAMU, sin importar el tipo de violencia, el nivel de riesgo o las acciones a coordinar con instancias externas. Esto incluye el ingreso al CINAMU por demanda espontánea, por referencia externa, mediante la identificación en actividades comunitarias, a través de servicios de empoderamiento económico, por promotoras(es) comunitarias(os) indígenas o por medio de la Línea 24 horas.

### Cuadro 5. Ruta general de atención a sobrevivientes de cualquier tipo de VCM

Paso	Actividad
<b>1. Evaluación inicial y registro del caso</b> <b>(trabajador[a] social)</b>	a. Evaluación inicial para establecer la ruta interna a seguir, tomando en cuenta si es un caso de emergencia, si la mujer desea interponer la denuncia, entre otras consideraciones. b. Registro del caso incluyendo los datos de la víctima, detalle preliminar de los hechos, datos de la(s) persona(s) agresora(s). c. Contención emocional, en caso necesario.

Paso	Actividad
<p><b>2. Evaluación de las condiciones y respuesta integral (psicóloga[o])</b></p>	<p><b>I. Si la mujer desea interponer la denuncia</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Entrevista única conjunta del equipo de atención. (i) Evaluación del caso a través de entrevista inicial conjunta (psicóloga[o] y abogada[o]) y, si está disponible, con participación del Servicio Especializado de Violencia Doméstica y de Género (SEVDG) de la Policía Nacional (PN). (ii) En caso de delito, se coordinará la valoración del caso con la Fiscalía y la PN. (iii) Solicitará el examen forense (médico, psicológico). (iv) Realizará la evaluación de riesgo integral e informe de vulnerabilidad en coordinación con psicóloga(o) y trabajador(a) social. (v) En caso de violencia por la pareja/ intrafamiliar, violencia sexual u otras formas de VCM que así lo requieran, la Fiscalía establecerá las medidas de seguridad/protección requeridas.</li> <li>Evaluación de necesidades. En el marco de la entrevista conjunta, la (el) psicóloga(o) evaluará las necesidades de atención psicológica y otros servicios (internos en CINAMU y externos) y la (el) abogada(o) ofrecerá asesoría legal inicial. Cada funcionaria(o) del CINAMU realizará las citas subsecuentes y dará seguimiento a las que le correspondan. Según proceda, se realizará manejo conjunto de casos.</li> <li>Análisis conjunto de casos. El (la) trabajador(a) social coordinará y dará seguimiento al análisis conjunto del caso, con el personal del CINAMU y con instancias externas como parte del plan institucional de servicios, planes de vida y/o de seguridad integral (<i>anexo 5, formato de plan de seguridad integral</i>).</li> </ol> <p><b>II. Si la mujer no desea interponer la denuncia</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La (el) psicóloga(o) realiza el análisis inicial del caso, incluyendo la evaluación de riesgo; y establece la ruta interna según corresponda (trabajador[a] social, abogada[o]). También, junto con el (la) trabajador(a) social, realiza entrevista única, si el caso lo requiere (alto nivel de riesgo, menores afectados, pobreza extrema, sin lugar donde vivir, otro pertinente).</li> <li>Si el caso es de orden público, el personal pertinente del CINAMU coordina con la Fiscalía (fiscalías especializadas, según el caso) para iniciar de oficio la investigación y establecer las medidas de protección integral según corresponda. La (el) psicóloga(o) y el (la) trabajador(a) social evaluarán el caso y establecerán la ruta interna, ya que la usuaria puede seguir siendo atendida en el CINAMU, aunque reciba servicios complementarios en otras instituciones.</li> <li>En el caso de que la usuaria decida no denunciar después de haber sido abordada por el equipo de atención, la (el) psicóloga(o) y la (el) abogada(o) analizarán con ella las medidas de prevención y seguridad que debe tomar al presentarse situaciones posteriores de violencia.</li> </ol> <p><b>III. Procedimientos comunes para ambos casos (denuncia y no denuncia)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Si la usuaria presenta crisis emocional, la (el) psicóloga(o) o el (la) trabajador(a) social realiza la intervención en crisis, en todos los casos.</li> <li>La (el) psicóloga(o) o el (la) trabajador(a) social recomienda a la usuaria participar en sesiones de grupos de autoapoyo (del CINAMU u otras instituciones), dependiendo del interés y las condiciones de la usuaria, procesos en curso u otra situación. La participación en grupos de autoapoyo es opcional; no todas las usuarias prefieren esta alternativa de apoyo. Las preferencias de atención deben ser respetadas y se debe identificar cuáles son las opciones de apoyo que mejor funcionan para cada mujer (<i>anexo 6, formato de registro de grupos de autoapoyo</i>).</li> <li>El equipo de atención continuará coordinando las acciones y servicios de acuerdo con las necesidades y procesos en curso de la usuaria.</li> <li>En ambos casos (denuncia o no denuncia), el (la) trabajador(a) social establece un plan de servicios externos e internos (corto y mediano plazo) con la usuaria que se actualizará regularmente, a partir de una evaluación de los progresos, barreras enfrentadas, necesidades emergentes u otras condiciones. Tanto la (el) psicóloga(o) como la (el) abogada(o) desarrollarán su estrategia de atención específica con cada usuaria, la cual también forma parte del plan de servicios.</li> </ol>

Paso	Actividad
<b>3. Asistencia y protección, implementación, monitoreo y evaluación</b>	<p>a. Cada funcionaria del equipo de atención dará seguimiento a las medidas de apoyo y protección iniciadas según corresponda, tanto las que les atañen directamente, como las que coordina con otras funcionarias del CINAMU e instancias externas, en los planos jurídico, social, de salud u otros (asistencia psicológica, social, legal, acceso a recursos de autonomía económica, atención en salud, redes de apoyo familiares y comunitarias, grupos de autoapoyo, entre otros).</p> <p>b. La (el) abogada(o) da seguimiento a los procesos de denuncia iniciados, completa la documentación que se envía a la Fiscalía u otras instancias competentes, según la tipología de violencia(s) de que la usuaria ha sido víctima (más reciente o en otro momento a lo largo del curso de vida). Sobre las medidas de asistencia social, la trabajadora social coordinará con las instancias externas correspondientes.</p> <p>c. En los casos de procesos de denuncia en un término de 24 horas, la (el) abogada(o) elabora informe de remisión del caso según tipología de violencia detectada, solicitando apoyo del Servicio Policial Especializado en Violencia Doméstica y de Género de la Policía Nacional (SPEVDG), en caso requerido. También colaborará con la Fiscalía correspondiente (violencia doméstica, violencia sexual, familia, homicidio/femicidio, asuntos civiles, protección de víctimas, u otras) para el seguimiento, según proceda.</p> <p>d. La trabajadora social actualizará el plan de servicios según los progresos y los retos que enfrente la usuaria.</p> <p>e. La trabajadora social realizará la coordinación continua del análisis conjunto de casos y el seguimiento al plan de servicios.</p>
<b>4. Procesamiento, cierre y medidas de reparación integral de derechos de largo plazo</b>	<p>a. Acciones y/o diligencias pertinentes para resolver el caso y asegurar la reparación integral de los derechos de las sobrevivientes.</p> <p>b. Elaboración de plan de cierre, incluyendo el plan de vida (próximos 2-3 años u otro periodo de tiempo, según el caso) por la trabajadora social, en conjunto con la usuaria y en coordinación con el personal pertinente del CINAMU e instancias externas.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Tanto en la atención presencial como en los servicios digitales (Línea 24 Horas y web) se integrarán procesos y recursos psicoeducativos. Estos materiales estarán dirigidos a aumentar el reconocimiento de las VCM, sus efectos individuales y colectivos en las mujeres en general, las indígenas y afrodescendientes, en niñas y niños, en las familias y en las comunidades, así como la importancia de la búsqueda de ayuda institucional y comunitaria.

### Actitudes y prácticas que debe evitar el personal en la entrevista a sobrevivientes de violencia

- Justificar la violencia.
- Minimizar el miedo provocado por el abuso.
- Sugerir que la mujer tiene que perdonar al agresor o conciliar con él ni confrontar a la mujer con su agresor.
- Preguntar por qué, ya que esto supone cuestionar a la víctima insinuando que es responsable de la violencia.
- Juzgar, etiquetar, criticar o interpretar.
- Ordenar, mandar, presionar o amenazar a la usuaria.
- Tomar decisiones por la usuaria.
- Violar la privacidad y confidencialidad de la información.
- Contactar a la usuaria sin su consentimiento previo, ya que esto, además de violar su privacidad, la puede poner en una situación de riesgo.

Para identificar distintos tipos de violencia se utilizarán, como guía, las preguntas de detección incluidas en el *anexo 7, formato de preguntas de detección de distintos tipos de violencia*.

### **Procedimientos y directrices para la atención a distintos tipos de violencia y grupos de población**

Dado que en el presente Manual no es posible describir en detalle los pasos y las directrices desarrollados para los diversos tipos de VCM y distintos grupos de población, a continuación, se presentan las guías y manuales disponibles que incorporan los estándares internacionales y que deben ser utilizados como referencia para la atención de las VCM en los CINAMU.

- Luciano, D., Vázquez, M., Hale, F. y Negrete, M. (2020). ***Orientaciones para el abordaje integral de las violencias contra mujeres con VIH en América Latina***. ICW Latina, Hivos, Development Connections y Salamander Trust.
- OIM. (2017). ***Lineamientos para la atención y protección de mujeres en contexto de migración***.
- ONU Mujeres, UNFPA, OMS, PNUD, UNODC. (2015). ***Paquete de servicios esenciales para mujeres y niñas que sufren violencia***.
- OPS/OMS. (2016). ***Atención de salud para las mujeres que han sufrido violencia de pareja o violencia sexual. Manual clínico***.
- UNFPA. (2018). ***Mujeres y jóvenes con discapacidad. Directrices para prestar servicios basados en derechos y con perspectiva de género para abordar la violencia basada en género y la salud y los derechos sexuales y reproductivos***.
- UNFPA. ***Estándares mínimos para la prevención y respuesta a la violencia de género en situaciones de emergencia***.
- UNODC. (2010). ***Manual sobre la lucha contra la trata de personas para profesionales de la justicia penal***.
- UNODC. (2010). ***Manual sobre respuestas policiales eficaces ante la violencia contra la mujer***.

#### **3.3.2. Manejo de casos de emergencia (tentativa de femicidio y otras)**

Esta categoría se refiere a situaciones que atentan contra la integridad física y psicológica de la mujer y/o personas cercanas (hijas[os], otros familiares), de tentativa de femicidio, violencia sexual, violencia patrimonial, que requieren la identificación de un lugar donde la mujer y sus hijas(os) sean acogidas(os), mientras se disponen las medidas para reparar las consecuencias de la tentativa de femicidio u otras violencias previstas en la ley nacional. Se recomienda utilizar códigos para clasificar los casos de emergencia según tipologías establecidas en la Ley 82, los cuales tendrán la única función de identificar el tipo de atención requerida y las instancias externas con las que se coordinarán las acciones de emergencia, según el caso:

- VP/VIF, violencia por la pareja o intrafamiliar
- VS, violencia sexual
- VFP, violencia física o psicológica ejercida por cualquier persona o ámbito que requiera atención de emergencia
- VINS, violencia institucional (laboral, en el ámbito educativo, servicios de salud, otros).

Cuando el caso involucre riesgo para NNA u otras personas cercanas a la víctima, se deben agregar al código separadas por una coma, por ejemplo: código VS, NNA.

Si la sobreviviente presenta más de una de estas situaciones de emergencia, se deberán registrar todos los códigos que apliquen al caso en el expediente (manual y/o Data INAMU). Asimismo, se recomienda acordar un código común con la Policía Nacional, el Ministerio Público, el Ministerio de Salud para los casos que involucren al crimen organizado.

Además, se establecerán medidas para garantizar estadía en lugares seguros de mujeres que se movilizan, con o sin niñas(os), desde zonas geográficas remotas para acudir a servicios institucionales.

### **Ruta de atención a casos de violencia femicida (violencia que puede culminar en femicidio o en otras formas de muerte violenta de mujeres)**

Dado que el CINAMU ofrece atención a mujeres afectadas o en riesgo de violencia, las acciones indicadas a continuación corresponden a modelos de respuesta a la violencia letal contra mujeres, focalizados en las víctimas. De igual forma, otras instancias como la Policía Nacional pueden desarrollar estrategias paralelas centradas en los agresores.<sup>20</sup>

**Cuadro 6. Pasos de atención a mujeres o familiares víctimas de violencia femicida**

Paso	Actividad
<b>1. Entrevista inicial, valoración del caso y registro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Acoger a la usuaria en ambiente privado, explicar el procedimiento a seguir y realizar contención emocional.</li> <li>b. Registrar el caso en Data INAMU, incluyendo los indicadores de violencia femicida y resultados de la evaluación de riesgo, utilizando indicadores para evaluación de letalidad.</li> <li>c. Establecer con la usuaria las acciones a desarrollar, incluyendo la gestión conjunta de casos.</li> <li>d. Si requiere medidas de protección, coordinar con la fiscalía especializada correspondiente la movilización a albergue u otras acciones.</li> </ul>
<b>2. Atención inicial, coordinación interinstitucional y referencias externas</b>	<p>Las acciones se priorizarán en función de las necesidades y demandas de la mujer o familiares, y se coordinará con el personal interno y externo pertinente. Según el caso, algunas intervenciones pueden incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Apoyo emocional de corto plazo según necesidades (manejo de ansiedad, depresión, u otros).</li> <li>b. Elaboración del plan de seguridad integral.</li> <li>c. Asesoría legal sobre alternativas de apoyo en procesos legales, procedimientos a seguir, descripción del acompañamiento legal a realizar por CINAMU.</li> <li>d. Referencias externas y coordinación para acciones de emergencia con las fiscalías correspondientes, el SPEVDG u otras instancias.</li> <li>e. Gestión conjunta de casos, es decir, manejo interdisciplinario por personal del CINAMU e instancias externas.</li> </ul>

<sup>20</sup> Estas pueden incluir envío o entrega de notificaciones, monitoreo de cumplimiento de órdenes de protección, referencia de agresores a servicios de salud mental y/o abuso de sustancias en casos requeridos, seguimiento mediante llamadas y reuniones periódicas, coordinación con representantes comunitarios para mejorar la protección y apoyo de las víctimas. Maxwell, Christopher D., Sullivan, Tami P., Backes, Bethany L. y Kaufman, Joy S. (2020). New approaches to policing high-risk intimate partner victims and offenders. *National Institute of Justice Journal*. <https://bit.ly/3sXTE8D>

Paso	Actividad
<b>3. Seguimiento y cierre</b>	<p>Dependiendo de las circunstancias posteriores (ubicación en albergue, nuevos episodios o aumento de intensidad de la violencia, otras condiciones agravantes) se ajustan los servicios de atención inicial (plan de seguridad, referencias, servicios externos prioritarios, asistencia psicológica y legal, estrategias de coordinación interinstitucional, etc.).</p> <p>En las sesiones de seguimiento, se debe verificar el nivel de uso y efectividad de medidas de protección impuestas.</p> <p>El cierre de los casos puede obedecer a distintos motivos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La intervención ha sido completada (verificar que el nivel de seguridad, el empoderamiento, las condiciones de vida de la mujer y las conductas del agresor garantizan riesgos mínimos para su integridad física y para vivir libre de violencia).</li> <li>La mujer que está viviendo violencia ha sido referida a otra institución y no requiere los servicios prestados por el CINAMU.</li> <li>La mujer que está viviendo violencia no desea continuar con la atención.</li> </ol> <p>Después de cerrar el caso, se hace seguimiento telefónico para monitorear la situación de la mujer y condiciones de seguridad integral.</p>

Fuente: Elaboración propia.

### 3.3.3. Asistencia psicológica

Este servicio se centra en disminuir los efectos psicológicos causados por las violencias y otras experiencias traumáticas a lo largo del curso de vida que influyen en el estado emocional de la sobreviviente, en su nivel de empoderamiento y en sus capacidades. El apoyo psicológico corresponde al nivel primario de atención en que se ofrecen solo intervenciones psicosociales, por lo que no se realizan intervenciones farmacológicas.

Asimismo, la evaluación se enfoca en analizar el estado emocional de la usuaria y sus síntomas. En este sentido, no se realizan psicodiagnósticos con las técnicas e instrumentos para fines de investigación e interpretación de psicopatologías o formulación de hipótesis interpretativas.

Los objetivos de este servicio son:

- Apoyar a la sobreviviente en la reelaboración y ordenación de la(s) violencia(s) experimentada(s), para recuperarse.
- Fortalecer sus capacidades para tomar decisiones y realizar acciones centradas en su desarrollo, bienestar y seguridad, y participar efectivamente en un proceso judicial de otra naturaleza, si aplica.
- Acompañar procesos de crecimiento personal, basados en la autonomía en los distintos ámbitos de su vida, y procesos de empoderamiento, para planear su vida futura.

El número de sesiones varía según las necesidades de las sobrevivientes. Dependerá de la planificación de apoyo psicológico que se realice con la usuaria, así como de la asistencia requerida en los procesos legales u otros. En los casos en que se aplique terapia breve, se estima un máximo de cinco sesiones de cuarenta y cinco a sesenta minutos.

Las estrategias terapéuticas (de tratamiento) pueden ser individuales y/o grupales, considerando además estrategias y tradiciones culturales de apoyo mutuo y sanación (espiritual, psicológica) de experiencias traumáticas y duelo de pueblos indígenas y comunidades afrodescendientes, las cuales han sido consideradas como

buenas prácticas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y otras instancias.<sup>21</sup>

El plan de intervención/terapéutico acordado con la sobreviviente debe incluir los siguientes componentes:

- Objetivos terapéuticos (que podrán adecuarse de acuerdo con las necesidades de las usuarias).
- Número y duración de las sesiones.
- Estrategias y técnicas terapéuticas que se usarán.
- Criterios indicativos de mejoría, del cumplimiento de los objetivos (el desenvolvimiento óptimo de los procesos de recuperación, autonomía y seguridad integral), de cierre (alta terapéutica por cumplimiento de objetivos terapéuticos, abandono o derivación a otros servicios) y de derivación a otros servicios.
- Seguimiento centrado en evaluar el mantenimiento de los cambios logrados, detectar recurrencia de síntomas, y contextos de alto riesgo que puedan conllevar a situaciones recurrentes o riesgo elevado de violencia.

En los CINAMU no se ofrece tratamiento a algunos problemas de salud mental tales como trastornos por uso de alcohol y/o drogas, autolesión/suicidio, trastornos conductuales, psicosis, depresión grave u otros que requieran atención especializada. Las usuarias que requieren atención especializada para tratamiento de trastornos mentales, neurológicos o por consumo de sustancias son referidas a los centros de salud pertinentes. Sin embargo, el personal de psicología puede desarrollar intervenciones psicosociales avanzadas, incluyendo terapia en habilidades sociales, capacitación en relajación y consejería en resolución de problemas.

Para la detección y atención de problemas de salud mental se utilizará la guía de intervención de mhGAP diseñada por la OMS, que contiene los protocolos clínicos basados en pruebas para el tratamiento de problemas de salud mental.<sup>22</sup> Según el tipo de trastorno, la psicóloga explorará las posibles adaptaciones de estos lineamientos desde una perspectiva de interculturalidad, considerando las cosmovisiones y los factores de resiliencia específicos de los pueblos indígenas y afrodescendientes en Panamá.

Los servicios de VCM ofrecidos a las mujeres indígenas deben involucrarlas en la planificación y la prestación de intervenciones para su recuperación, de modo que adopten sus creencias y principios culturales tradicionales. La planificación de estos servicios también debe integrar a personas claves en la comunidad (autoridades indígenas, grupos de mujeres indígenas). Se debe ofrecer una variedad de estrategias de sanación indígenas a las mujeres y sus familias, tales como círculos de diálogo/conversaciones para ayudar a reconectarse con su cultura ancestral y abordar el problema del trauma intergeneracional.

La psicóloga coordina los grupos de autoayuda para sobrevivientes de cualquier tipo de violencia y podrá contar con cofacilitadoras comunitarias (indígenas, afrodescendientes, jóvenes, con discapacidad, migrantes, etc.). La frecuencia de las sesiones de grupos de apoyo se establecerá según capacidad del personal, aunque se recomienda que se ofrezcan, al menos, una vez por semana. Los objetivos de los

21 Klingspohn, Donna M. (2018). The importance of culture in addressing domestic violence for first nation's women. *Front. Psychol.*, <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.00872>; O'Brien, Jennifer E. y Macy, Rebecca J. (2016). Culturally specific interventions for female survivors of gender-based violence. *Aggression and Violent Behavior*, 31, 48-60. <https://doi.org/10.1016/j.avb.2016.07.005>; Organización Panamericana de la Salud. (2016). *Promoción de la salud mental en las poblaciones indígenas. Experiencias de países. Una colaboración entre la OPS/OMS, Canadá, Chile y Socios de la Región de las Américas 2014-2015*. Washington, D. C. <https://iris.paho.org/handle/10665.2/28416>.

22 ONU Mujeres, UNFPA, OMS, PNUD, UNODC (2015). Paquete de servicios esenciales para mujeres y niñas que sufren violencia. <https://bit.ly/3Lyouey>; OMS. *Guía de intervención mhGAP para los trastornos mentales, neurológicos y por uso de sustancias en el nivel de atención de la salud no especializada*. <https://www3.paho.org/mhgap/es/>

grupos de autoapoyo son:<sup>23</sup>

- Proporcionar apoyo emocional y psicológico, realizando acciones para el fortalecimiento de la autovaloración, independencia y autodeterminación de las participantes.
- Trabajar los diversos sentimientos generados por la(s) violencia(s) que enfrenta(n) y otras experiencias traumáticas.
- Compartir y aprender de las experiencias de las participantes.
- Cuestionar los roles socialmente asignados y los mitos que justifican las VCM y las múltiples discriminaciones (estatus socioeconómico, edad, pertenencia étnica, discapacidad, residencia urbano/rural, estatus migratorio, identidad de género y orientación sexual, condición de salud [vivir con VIH, trastornos mentales] u otras pertinentes).
- Ofrecer psicoeducación grupal.

Las promotoras comunitarias indígenas, afrodescendientes o de otros grupos de población facilitarán grupos de apoyo y otras modalidades de soporte grupal/colectivo en las comarcas. Estos deberán estar alineados con sus cosmovisiones y prácticas culturales, así como con los principios éticos de atención a mujeres sobrevivientes de cualquier tipo de violencia.

En consonancia con el enfoque orientado al trauma, centrar la atención en las mujeres afectadas o en riesgo de violencia(s) implica reconocer los signos del trauma y la interrelación de sus síntomas, así como evitar la retraumatización. El trauma generado por las violencias puede afectar la autoestima, las relaciones sociales, el sentido de sobrevivencia, el sentimiento de confianza y seguridad con otras personas.

Las sobrevivientes pueden desarrollar estrategias de sobrevivencia a las violencias y otras experiencias traumáticas tales como hipervigilancia, mantenerse tensas/ansiosas o usar la indiferencia para ocultar el sentimiento de indefensión. Entre las conductas comunes de las personas afectadas por experiencias traumáticas, como las violencias, se incluyen la evaluación constante del ambiente y estar en guardia para protegerse de cualquier daño, tratar de bloquear o no pensar en cosas perturbadoras, estar en posición de escape, incapacidad para regular la agresión o usar técnicas de control del enojo.<sup>24</sup>

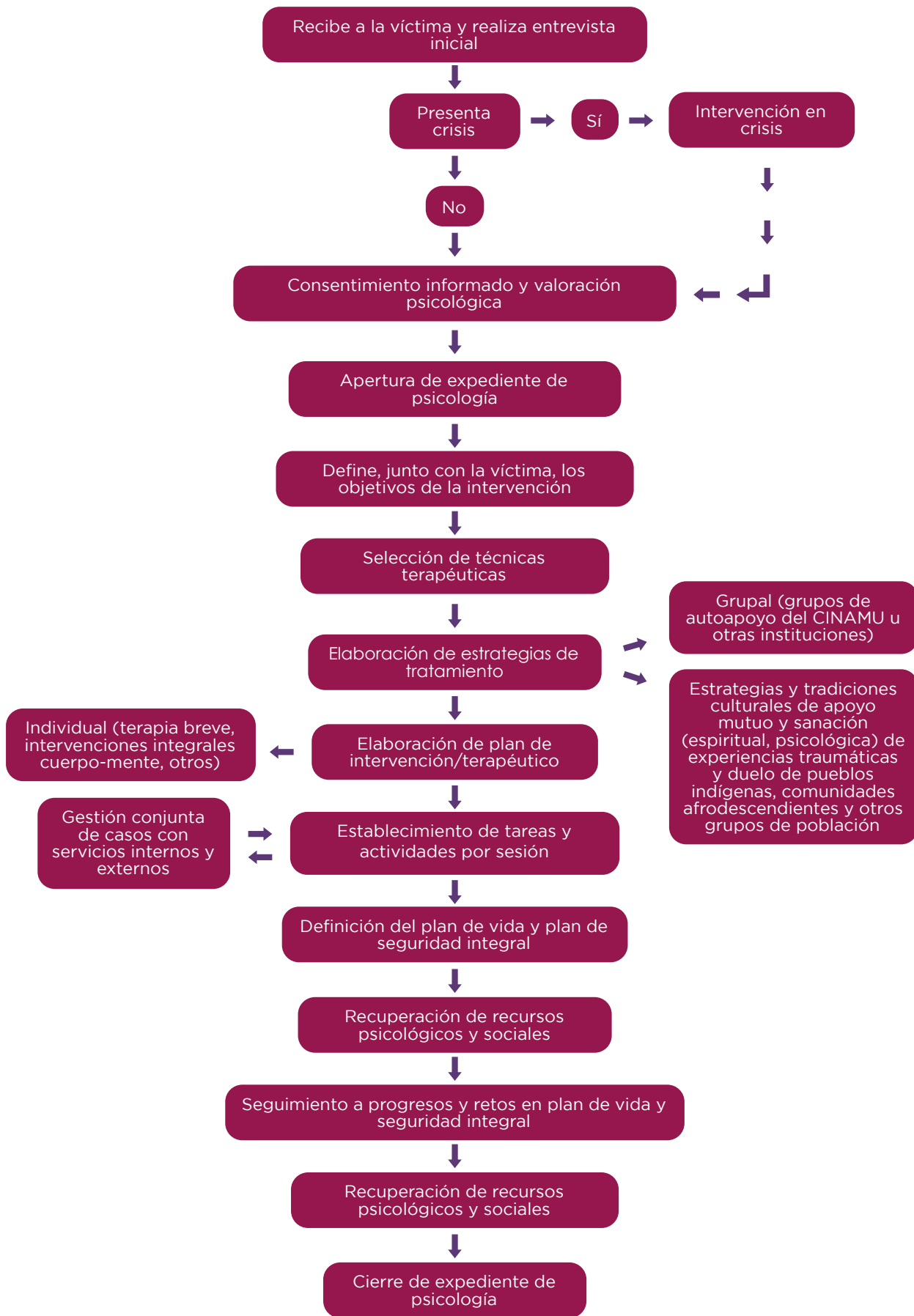
Determinadas conductas, incluidos los comportamientos de riesgo como el abuso de drogas o de alcohol, pueden ser parte de un mecanismo de supervivencia desarrollado por las sobrevivientes de violencia.

<sup>23</sup> Guevara, Larissa (2018). *Manual de facilitación de grupos de autoayuda*. Banco Interamericano de Desarrollo.

<sup>24</sup> Working Group on Youth Programs and SAMHSA, 2013. US Department of State. (2018). *Aplicación de un enfoque a partir del trauma*. Oficina para monitorear y combatir la trata de personas. Washington, D. C. <https://bit.ly/3MJpk9J>



Gráfico 3. Flujograma de asistencia psicológica



Fuente: Elaboración propia.

### **Directrices internacionales para la atención a problemas de salud mental en sobrevivientes de cualquier tipo de violencia**<sup>25</sup>

- Llevar a cabo una evaluación del estado mental (de forma simultánea al examen físico), analizando el riesgo inmediato de autolesión o suicidio, así como la existencia de un trastorno depresivo moderado o grave, o de un trastorno de estrés postraumático:
  - Las mujeres que sufren depresión y estrés postraumático seguirán recibiendo asistencia directa, lo que las ayudará a fortalecer su red de apoyo social y a aprender a gestionar el estrés.
  - Además, deberá realizarse un seguimiento empático y comprensivo de estas mujeres. Deberá remitirse a capacitación, en caso de estar disponible.
- Estas mujeres deberán remitirse a tratamientos psicológicos breves o a una terapia cognitivo conductual.<sup>26</sup>

#### **3.3.4. Orientación y acompañamiento legal**

Los objetivos de este servicio son:

- Proveer asistencia legal en diversos tipos de procesos, como lo son guarda y crianza, pensión alimenticia, temas migratorios, temas de derecho laboral, violencia institucional, entre otros.
- Ofrecer orientación y acompañamiento jurídico a las mujeres sobrevivientes o en riesgo de cualquier tipo de violencia con el fin de garantizarles su derecho de acceso a la justicia, en caso de que se deban llevar a cabo procedimientos o procesos judiciales de carácter administrativo, familiar, civil o penal.

Según proceda, los procesos de orientación y acompañamiento jurídico se articularán con las intervenciones que realizan las casas de justicia comunitaria, los jueces de paz y los mecanismos de justicia indígena establecidos en las comarcas.

*Orientación legal.* Se ofrece información y guía a mujeres que acuden a los CINAMU a consultar sobre determinados hechos en las áreas de familia, penal, civil o administrativa, sin estar decididas a interponer una demanda o denuncia penal. Se orienta legalmente sobre las instancias a las cuales debe acudir, las pruebas que necesitan presentar, el curso del proceso y una posible ruta de pasos que tendría que seguir legalmente.

- *Denuncia.* Si la mujer desea denunciar cualquier tipo de violencia, se le debe informar las consecuencias tanto de no interponer la denuncia como las posibles consecuencias que interponerla puede traer sobre su seguridad. Explorar las expectativas judiciales de la mujer en el proceso e informarla de las distintas etapas del recorrido judicial es importante para que conozca a lo que se enfrenta e identifique los recursos que necesita para mantenerse emocionalmente fuerte durante todo el proceso.
- *Información sobre sus derechos en el proceso penal y otros procesos judiciales.* Muchas mujeres desconocen los derechos derivados de su participación en el proceso penal, como son iniciar el proceso, ser informada del derecho de contar con asesoría jurídica gratuita,

<sup>25</sup> ONU Mujeres, UNFPA, OMS, PNUD, UNODC (2015). Módulo 2: Salud, en *Paquete de servicios esenciales para mujeres y niñas que sufren violencia*. <https://bit.ly/3Lyoueey>

<sup>26</sup> Estas son las recomendaciones n.º 24 a 27 de las directrices de la OMS. Véanse también las páginas 67-83 del *Manual clínico* de la OMS para obtener más información al respecto, <https://bit.ly/3w12Fou>.

defensa y contar con un(a) traductor(a) (idiomas indígenas y otros según perfil de mujeres extranjeras), recibir un trato profesional y respetuoso, incluyendo el respeto a su cultura y cosmovisión, acceder a solicitar medidas de protección y seguridad en su declaración en los juzgados, recibir notificación personal de la sentencia que se dictará en el proceso.

- *Detección de situaciones de violencia.* En este marco, cuando la usuaria acuda por otros temas que no son VCM, pero la (el) abogada(o) identifique indicadores de violencia, debe seguir los procedimientos de detección.
- *Evaluación inicial de necesidades de salud y otras.* Si la mujer tiene lesiones, debe acudir a una institución de salud y se debe obtener el formulario de sospecha de violencia, que otorga el personal médico.

*Acompañamiento legal.* Involucra la asistencia continua y el acompañamiento físico en las distintas etapas de los procesos jurídicos, aun en los casos en los que la sobreviviente cuente con patrocinio legal gratuito, si así lo solicita la usuaria y cuando el momento procesal lo permita.

- *Asistencia jurídica.* Una vez interpuesta la denuncia se debe dar seguimiento a la usuaria, continuar con el plan de vida, ofrecerle información e inducción de los procesos, así como la alternativa de participar en los grupos de apoyo. En el proceso del acompañamiento, el personal puede asistir jurídicamente a las mujeres ante tribunales judiciales u organismos administrativos.
- *Preparación para el proceso judicial.* Consiste en preparar el escenario judicial, informándola de los diferentes roles y funciones de los distintos profesionales dentro de la sala de celebración del juicio. En el acompañamiento, la (el) abogada(o) y la (el) psicóloga(o) trabajan conjuntamente en la preparación de la víctima para las audiencias. Le ayudan a fortalecer sus habilidades sociales y de afrontamiento, ya que ella tendrá que declarar y testificar, lo cual debe hacer de manera segura, concisa y clara para garantizar la validez de su relato de los hechos.

Asimismo, considerando que el (los) agresor(es) estará(n) presente(s) en diversos procesos judiciales, la (el) abogada(o) y la (el) psicóloga(o) deben brindar las herramientas necesarias para que la víctima pueda manejar estas situaciones.

También es necesario orientar a la sobreviviente sobre las pruebas y requisitos que debe presentar en la Fiscalía, juzgados correspondientes u otras instancias, dependiendo del caso. Para lograr esto, se recomienda tener una hoja en donde consten, por escrito, las pruebas indispensables para los procesos de violencia y otros generados a raíz de esta, tales como guarda y crianza, reglamentación de visita, divorcio, alimentos, maltrato a los menores u otro vinculado, con la finalidad de ayudarla a recordarlas.

- *Protección.* Poner al alcance de la víctima todos los elementos de protección pertinentes para proteger sus derechos y salvaguardar su integridad física y emocional. Gestionar y ofrecer a la víctima medidas que garanticen la seguridad y confianza para que declare de forma libre, y que evite la confrontación entre ella y el presunto agresor.
- *Acompañar físicamente a las usuarias a las instituciones competentes,* para realizar diligencias legales en todo momento del proceso, siempre y cuando la ley lo permita: corregidurías, casas de justicia comunitaria y de paz, personerías, fiscalías, juzgados, Instituto de Medicina Legal u otro.

- *Presentar expedientes de la atención legal de las usuarias*, firmados con la respectiva idoneidad del (la) especialista y sello de los CINAMU, como pruebas que aporten en los procesos legales, a solicitud de las autoridades correspondientes. Para ello, se debe establecer un enlace previo con las fiscalías, juzgados y otras instancias vinculadas, según sea el caso, para que esto sea permitido, en aras de agilizar los procesos legales y de optimizar los recursos del Estado.
- *Evaluación sistemática de necesidades*, tanto las previamente identificadas como las emergentes, en comunicación permanente con la víctima.
- *Coordinación y referencias*. A partir de las necesidades identificadas, gestionar que sean atendidas mediante referencias internas y externas. Esto incluye coordinar con el personal de los juzgados todos los elementos de seguridad y protección que la mujer necesite: sala de espera o sala de víctimas para evitar coincidir con el agresor, traslado por la Policía (SEVDG u otro), protección del personal que acompaña a la víctima, declarar fuera de la sala u otras.
- *Asesoría sobre los retos a los que se podría enfrentar*:<sup>27</sup>
  - La concesión o no de órdenes de protección. Muchas mujeres no llegan a denunciar ante el riesgo de no tener garantías de que su integridad física va a ser salvaguardada y de quedar en situación de desprotección ante la justicia y ante el agresor, en caso de que el resultado del proceso jurídico sea desfavorable. Muchas víctimas pueden haber denunciado la(s) violencia(s) experimentada(s) y no haber recibido la atención y protección requerida, por lo que consideran que no vale la pena denunciar la situación, ya que se encuentran ahora más desprotegidas que antes ante el agresor.
  - Por lo tanto, es pertinente que se les explique la importancia de revisar la denuncia interpuesta y las medidas de protección, según el caso. Esto por las posibles consecuencias que pudieran derivarse de la denuncia y el miedo con el que tienen que vivir en su cotidianidad, situación que se agrava según circunstancias como vivir en comunidades rurales, pequeñas o apartadas, en comunidades indígenas, ser inmigrante irregular, tener alguna discapacidad, vivir con VIH u otra condición.
  - Denuncias cruzadas. Cada vez con más frecuencia, las mujeres víctimas de violencia, particularmente violencia ejercida por la pareja, son citadas en calidad de investigadas, en lugar de como testigos. Este hecho genera en la mujer profundos sentimientos de incompreensión e indefensión, ya que no entiende cómo, si denunciaron en calidad de víctima, ahora son las juzgadas. Es responsabilidad del personal idóneo aclarar dudas sobre las denuncias cruzadas y las alternativas para manejar la situación.
  - La diversidad de trámites que atender (trámites burocráticos y administrativos). Muchas mujeres están obligadas a hacer frente a numerosas gestiones y trámites jurídicos y administrativos cuando aún se encuentran muy vulnerables. En algunos casos, estos trámites se resuelven con demasiada lentitud y se demoran mucho, lo que provoca agotamiento psicológico de la mujer a lo largo del proceso y gastos insostenibles.

<sup>27</sup> Collado Sáez, María Concepción et al. (Sin fecha). *Acompañamiento psicosocial a víctimas de violencia de género en el ámbito jurídico en la comunidad de Madrid: Empoderamiento frente a la victimización*. Dirección General de la Mujer de la Comunidad de Madrid. <https://bit.ly/3LEckfj>.

- El cuestionamiento y la credibilidad. La dificultad de hacer visibles algunas formas de violencia (sexual, psicológica, patrimonial y, en algunos casos, hasta la física) así como la dificultad probatoria por la naturaleza misma de algunos delitos (violencia en la relación de pareja, violencia por familiares, acoso en ámbitos públicos, violencia laboral, violencia institucional, violencia obstétrica, etc.) hace que la mujer se sienta cuestionada por los demás, por el entorno y por la sociedad. La intensidad, duración y gravedad de la violencia, así como las consecuencias psicológicas, económicas y sociales derivadas de esta, constituye otro factor que condiciona la consistencia de la declaración de la mujer como prueba del delito.
- Orden de protección y ausencia de mecanismos para garantizar seguridad integral a la víctima. Protección social/económica. Otro factor que dificulta la denuncia son las implicaciones económicas y sociales que deben enfrentar las víctimas. En varios países de América Latina aún persiste la idea de seguridad de las víctimas reducida a un plan de escape o la oferta de albergue temporal.

El enfoque de seguridad integral involucra establecer medidas para prevenir la recurrencia de la violencia, que las víctimas tengan sus necesidades humanas básicas satisfechas y garantizar su bienestar social y emocional.<sup>28</sup> A esto se agrega que, debido a las intersecciones entre diversas formas de discriminación, las mujeres indígenas y afrodescendientes, con discapacidad, residentes en zona rural, adultas mayores, migrantes, etc. pueden enfrentar riesgos específicos a su seguridad.

Finalmente, tanto en la orientación legal como en el acompañamiento, la (el) abogada(o) debe explicar a las usuarias sus derechos y obligaciones con toda claridad, y referir a instancias pertinentes para el seguimiento y apoyo complementario a la atención que se ofrece en los CINAMU.

<sup>28</sup> Banco Interamericano de Desarrollo (2021). *Herramienta técnica. Planes de seguridad para mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia sexual y basada en género*. <http://dx.doi.org/10.18235/0003339>

## Sistemas de justicia indígena: beneficios y retos para las mujeres indígenas en América Latina

Las ideologías patriarcales que refuerzan las desigualdades de género están presentes en los sistemas de justicia tanto oficiales como no oficiales. Los sistemas de justicia indígena presentan una serie de beneficios —y retos— para las mujeres indígenas de Latinoamérica.

### Beneficios

- La investigación de estos sistemas pone énfasis en ventajas tales como la accesibilidad lingüística y cultural, la velocidad, el costo, la proximidad física y la ausencia de discriminación étnica.
- La justicia indígena hace hincapié en el diálogo; se escucha a las personas demandantes y muchas veces a una amplia gama de partes involucradas en las disputas, e intenta llegar a soluciones conciliadas. Cuando las mujeres indígenas tienen acceso a sus propios sistemas de justicia no enfrentan la discriminación, el racismo, la ineficiencia que experimentan en el sistema de justicia oficial.
- Los modelos culturales y patrones de interacción que prevalecen en los foros de justicia comunitaria se basan en marcos de referencias discursivas comunes y, en general, las mujeres son conscientes de las normas, los procedimientos y las autoridades disponibles para ellas al interior de sus comunidades en caso de disputas.
- A diferencia del sistema de justicia oficial, también toman en cuenta el contexto más amplio dentro del que sucede una disputa, así como sus causas anteriores profundas, de larga data.
- El tipo de resoluciones que se ofrecen no solo tienden a involucrar diferentes formas de compensación para la víctima (monetaria o de otro tipo), sino que también la dignifican al insistir en la necesidad de que las personas culpables de transgresiones cambien sus actitudes y comportamiento.
- Los sistemas de justicia indígena hacen hincapié en la reparación de daños. Si un caso no se resuelve de manera satisfactoria, esto no solo afecta a las partes de la disputa, sino también a sus familias y, con frecuencia, al total de la comunidad. La resolución al interior de la comunidad también asegura el seguimiento de los casos, y que las personas demandantes tengan acceso continuo a las autoridades.

### Retos

- Los procedimientos mencionados no necesariamente evitan el sesgo y la discriminación de género.
- En casos de violencia, tanto sexual como no sexual, la evidencia disponible sugiere que la gran mayoría de mujeres indígenas carecen de un acceso adecuado a la justicia, tanto en el sistema estatal como en el no estatal.

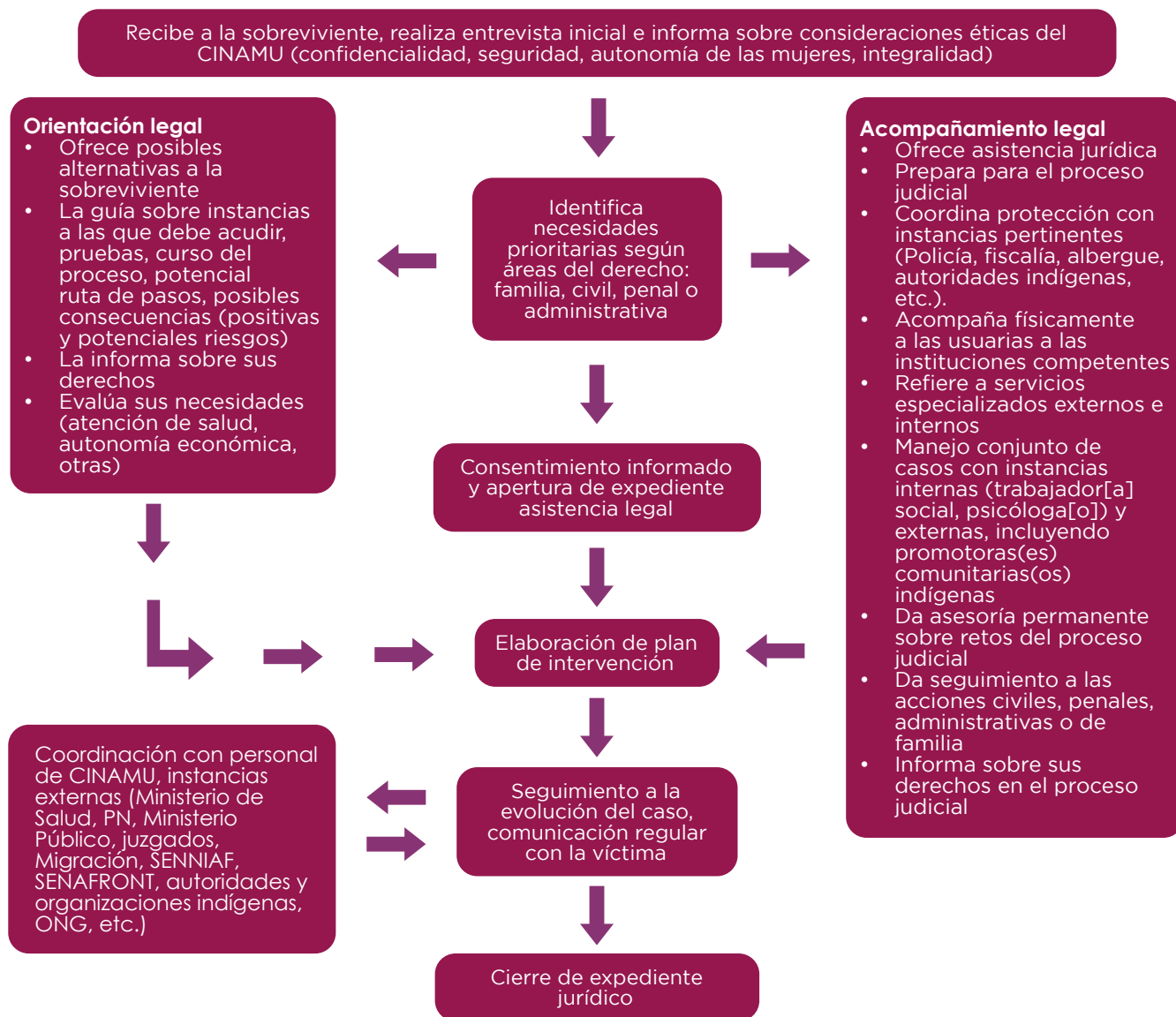
Fuente: Rachel Sieder y María Teresa Sierra (2010).<sup>29</sup>

Es necesario reforzar los sistemas de justicia tradicionales para que puedan proteger a las mujeres indígenas contra la violencia y promover un trato justo y equitativo.<sup>30</sup>

29 Sieder, Rachel y Sierra, María Teresa. (2011). Acceso a la justicia para las mujeres indígenas en América Latina. *Indigenous Women's Access to Justice in Latin America* (CMI Working Paper 2010:2), <https://bit.ly/3wJHxgF>.

30 Consejo de Derechos Humanos ONU. (2014). *El acceso a la justicia en la promoción y protección de los derechos de los pueblos indígenas: justicia restaurativa, sistemas jurídicos indígenas y acceso a la justicia para las mujeres, los niños, los jóvenes y las personas con discapacidad indígenas*. Mecanismo de expertos sobre los derechos de los pueblos indígenas. Séptimo periodo de sesiones. <https://bit.ly/3sVllxD>.

## Gráfico 4. Flujograma de orientación y acompañamiento legal



Fuente: Elaboración propia.

### 3.3.5. Línea de Apoyo 24 horas

Este servicio está dirigido, en particular, a mujeres víctimas o en riesgo de cualquiera de los tipos de violencia establecidos en la Ley 82. Es complementario a otros servicios tales como la Línea del Albergue y la Línea 311, los cuales ofrecen apoyo u orientación a las víctimas gratuitamente.

Sus objetivos son:

- Ofrecer información y orientación general sobre aspectos legales relativos a las VCM u otros temas relacionados.
- Coordinar acciones de atención inmediata, ante denuncias hechas vía telefónica, de carácter anónimo o no.

Los componentes de la Línea de Apoyo 24 Horas se describen en el cuadro 7.

## Cuadro 7. Componentes de la Línea de Apoyo 24 Horas, según tipo de servicios

Servicios	Componentes
<p><b>Información y orientación general sobre aspectos legales relativos a las VCM</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tipos de VCM contemplados en el marco jurídico nacional y sanciones para las mismas.</li> <li>▪ Denuncias: procesos e instituciones en las que se puede denunciar.</li> <li>▪ Derechos de las víctimas.</li> <li>▪ Medidas de protección establecidas en la ley.</li> <li>▪ Planes de seguridad integral.</li> <li>▪ Servicios disponibles en los CINAMU y otras instituciones.</li> <li>▪ Formas de apoyar a sobrevivientes de cualquier tipo de violencia (para familiares y personas cercanas a las víctimas).</li> <li>▪ Otros aspectos relacionados con las VCM en poblaciones específicas de mujeres (migrantes, NNA, con discapacidad, indígenas, con VIH, con adicciones, otros).</li> <li>▪ Referencias internas (CINAMU, albergues) y externas.</li> </ul>
<p><b>Coordinación de acciones de atención inmediata, ante denuncias hechas vía telefónica, de carácter anónimo o no</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Notificación a la coordinadora del CINAMU correspondiente, la PN, la Fiscalía, el Ministerio de Salud u otros.</li> <li>▪ Realizar evaluación inicial de riesgo/letalidad (énfasis en indicadores de riesgo elevado).</li> <li>▪ Atención a necesidades de seguridad concretas. Incluye diligencias para movilización a la estación policial más cercana, coordinación con distintas instancias para asistencia médica, legal, protección, atención a NNA, alimentación, albergue u otras.</li> <li>▪ Ofrecer atención en crisis inicial, en caso necesario.</li> <li>▪ Seguimiento a procesos llevados por otras instancias (denuncias, órdenes de protección, arresto, albergue, necesidades de salud, seguridad alimentaria, necesidades de poblaciones específicas) para garantizar que recibió la atención requerida.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

Al inicio de la llamada se deben verificar y documentar los siguientes detalles:

- Identidad de la funcionaria (primer nombre) y de la persona que llama.
- Informar a la usuaria sobre confidencialidad y medidas de seguridad que puede implementar.
- Ubicación geográfica de la usuaria, por lo menos, distrito.
- Número de teléfono de la usuaria, exceptuando en los casos de requerimientos de información general sobre los CINAMU.

Si la llamada no es una emergencia:

- Establecer una forma de retomar el contacto si se llega a desconectar.
- Brindarle información sobre los servicios de los CINAMU y cómo utilizarlos.
- Evaluar sus necesidades.
- Valorar si puede pasar inmediatamente a atención especializada o agendar una cita con alguna de las(os) funcionarias(os) del CINAMU más cercano, según corresponda.
- Referencias internas o externas (CINAMU, otras instituciones públicas y privadas, organizaciones comunitarias, si procede).



## **Situaciones de emergencia**

Una llamada sobre una situación de emergencia es a menudo una situación de vida o muerte que implica una amenaza grave de lesiones o muerte.

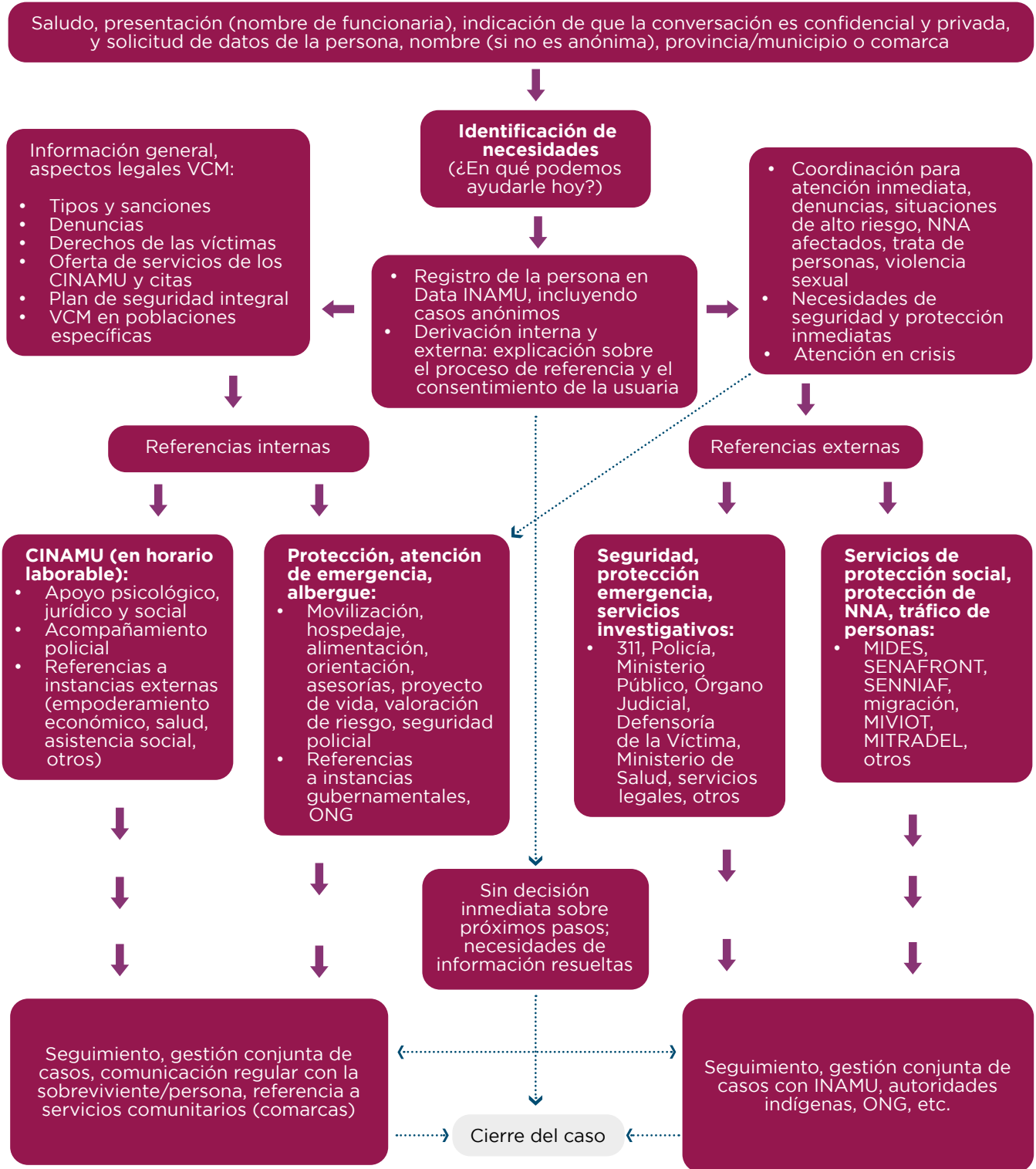
Si la llamada ocurre en horas laborables del CINAMU más cercano a la sobreviviente (u otra persona), el personal de la Línea 24 Horas debe notificar de inmediato a la coordinadora de dicho centro para que articule la respuesta con funcionarias(os) internas(os) e instancias externas, según el caso. Para las llamadas que tengan lugar fuera del horario de trabajo de los CINAMU, se deberá examinar las necesidades y coordinar con instancias de protección tales como la Policía (SPEVDG, Servicio Nacional de Fronteras [SENAFRONT], etc.), las fiscalías especializadas u otro mecanismo correspondiente del Ministerio Público, servicios de salud, autoridades indígenas.

Igualmente, el CINAMU debe acordar con la Línea del Albergue y la Línea 311 los casos que se remitirán por la Línea 24 Horas. El personal de la Línea 24 Horas debe asegurarse a la persona que llama que recibirá asistencia rápida y competente. La referencia debe ser muy específica.

Este personal debe estar familiarizado con los códigos de emergencia establecidos por los CINAMU, la movilización inmediata de protección policial en coordinación con el CINAMU correspondiente y/o la estación policial más cercana a la sobreviviente, el acceso a transporte en caso de una emergencia. Además, debe conocer los servicios de emergencia locales, incluyendo los comunitarios comarcales.

En cualquier tipo de atención que se ofrezca mediante medios digitales (teléfono, videoconferencia, chat u otro) se debe realizar una valoración inicial de seguridad para servicios digitales (*anexo 8, Guion de prevaloración de seguridad para servicios digitales*).

**Gráfico 5. Flujograma de atención a través de la Línea de Apoyo 24 Horas**



Fuente: Elaboración propia.

### 3.3.6. Atención vía web

El objetivo de este servicio, dirigido al público en general, es ofrecer orientación general sobre el INAMU y los servicios de los CINAMU. Las(os) usuarias(os) remiten su consulta mediante un formulario electrónico disponible en la página web del INAMU.

Este servicio es una puerta de entrada inicial para la búsqueda de apoyo o información por parte de mujeres sobrevivientes o en riesgo de violencia u otras situaciones. Entre sus ventajas se destaca que permite que las mujeres puedan solicitar y recibir de manera silenciosa información clave para tomar decisiones o acceder a servicios.

El servicio se encuentra disponible las 24 horas, los 7 días de la semana. Para las intervenciones por esta vía se pueden adaptar los procedimientos establecidos para la Línea de Apoyo 24 Horas, en los casos que aplique. La atención en la página web debe limitar la información confidencial que se comparte a través de este medio.

Antes de iniciar la atención digital (teléfono, chat, video llamada, app), el personal debe utilizar el guion de prevaloración de seguridad (UNFPA, 2020) (*anexo 5*).

### 3.3.7. Orientaciones para intervenciones transversales: entrevista, intervención en crisis, evaluación de riesgo, planes de seguridad integral, detección de VCM

#### **Entrevista a sobrevivientes (presencial o por TIC [teléfono, plataforma virtual de atención a sobrevivientes])**

Al realizar la entrevista, es necesario tomar en cuenta conductas y actitudes que favorecen una atención efectiva, encaminada a lograr una alianza terapéutica y de apoyo con la sobreviviente. Es importante considerar que quizá esta sea la única y última oportunidad que esa mujer tendrá de ser escuchada y recibir el apoyo requerido.

Elementos claves de la comunicación efectiva con las sobrevivientes:<sup>31</sup>

- *Atención.* Es importante ver a la usuaria a los ojos, tener una postura corporal derecha y orientada hacia ella y reafirmarla constantemente. El personal debe brindarle tiempo, respetar su espacio físico y acompañarla en sus emociones. Las(os) funcionarias(os) deben permitir que la sobreviviente se exprese y reconocer sus experiencias, sentimientos y perspectivas sobre la(s) violencia(s) que ha experimentado o está en riesgo de sufrir.
- *Empatía.* El personal del CINAMU puede ponerse en el lugar de la usuaria y mostrar comprensión sobre la situación de violencia y otras experiencias de vida. La empatía exige estar atenta(o) a la comunicación verbal y no verbal, omitir juicios de valor, ponerse en el lugar de la sobreviviente para luego poder apoyarla a abordar sus necesidades.

Sin la empatía no puede darse la comunicación efectiva. La comunicación efectiva permite definir intervenciones y procesos congruentes con las necesidades únicas de cada sobreviviente.

- *Claridad del lenguaje.* Se recomienda no utilizar términos técnicos propios de la profesión del personal a cargo o de la atención a

<sup>31</sup> Instituto de las Mujeres del Estado de San Luis Potosí. (2012). *Modelo de atención a mujeres víctimas de violencia familiar y de género*. <http://cedoc.inmujeres.gob.mx/Igamvlv/27.pdf>

sobrevivientes de violencia. Es importante que las preguntas y las afirmaciones sean presentadas de manera clara, sencilla y directa, para garantizar que ambas partes se comprenden y pueden actuar juntas.

- *Eficacia de las preguntas.* Las preguntas son herramientas que permiten conocer apropiadamente la situación de la sobreviviente. Pueden ser abiertas (permiten una respuesta detallada y fomentan la reflexión) y cerradas (permiten un sí o un no). El personal debe conocer cuándo propiciar una respuesta detallada que fomente la reflexión, pero también debe saber orientar a la sobreviviente para que sea más específica cuando su respuesta no esté proporcionando información que facilite la identificación de necesidades, prioridades, próximos pasos u otros aspectos pertinentes.
- *Uso del silencio.* El uso apropiado del silencio facilita la reflexión de la sobreviviente permitiéndole apropiarse de la información que se le está proporcionando y haciéndole sentir que hay respeto por sus sentimientos (miedo, tristeza, pena, rabia, etc.). Además, permite al personal entender la situación emocional de la sobreviviente. El silencio será tan largo como la usuaria lo necesite, sin embargo, si el personal decide terminarlo debe tener claro que lo hace por razones independientes a su propia incomodidad o incapacidad para soportarlo.
- *Retroalimentación.* Es una herramienta que permite asegurarse de que la información ha sido realmente comprendida. Por ejemplo, después de haberle explicado información sobre la atención psicológica y/o jurídica, el personal podría preguntar: ¿Me expliqué bien/con claridad?, ¿Tiene alguna duda sobre lo que he dicho, o lo que hemos conversado? El personal puede parafrasear y también pedir a la sobreviviente que explique lo que entendió con sus palabras.
- *Respeto de las cosmovisiones, valores religiosos, culturales, sentimientos y autonomía.* Estos son elementos indispensables para la buena comunicación. El personal debe estar consciente de sus valores y condiciones y, además, considerar que cada persona tiene los suyos según su contexto. También, debe entender que estas diferencias pueden dificultar el hablar del problema de la violencia. No obstante, también pueden impulsar a la mujer a buscar apoyo y a enfrentar los factores asociados y las secuelas de la(s) violencia(s).
- Si la sobreviviente percibe descalificación o burla en los gestos o palabras del personal, disminuirá la credibilidad y se limitará o se negará a hablar de su situación. Asimismo, es importante respetar la autonomía de la sobreviviente evitando caer en conductas sobreprotectoras que tienden a minimizar las capacidades de la usuaria.
- En este sentido, el personal debe estar consciente de que, aunque la sobreviviente exprese haber comprendido la información, esto no significa que tomará decisiones para actuar inmediatamente. Obligarla o insistir en emprender acciones para las que aún no se siente preparada o segura sería repetir el mismo patrón del agresor de control y violación de sus derechos.

## Intervención en crisis<sup>32</sup>

Esta intervención alude a métodos de comunicación y acción diseñados para proteger, estabilizar y movilizar a las mujeres que están experimentando un evento o una situación que perciben como intolerable y que excede sus mecanismos de afrontamiento actuales. La intervención en crisis es una primera ayuda diseñada para estabilizar las reacciones a un problema o situación inminente.

La OMS recomienda técnicas de relajación para la intervención en crisis y otras situaciones desestabilizantes.<sup>33</sup> Igualmente, se recomienda: a) elaborar planes de crisis en colaboración con la usuaria, utilizando enfoques basados en fortalezas; b) facilitar el acceso al apoyo comunitario (grupos de mujeres, apoyo entre pares, servicios comunitarios disponibles), así como a servicios requeridos (atención médica, asistencia legal, protección social, salud mental, servicios para hijas[os] y otras personas cercanas, etc.).<sup>34</sup>

Además de la estabilización emocional, la respuesta en crisis en los CINAMU incluye:

- **Recursos, planificación y referencias.** Implica informar a la sobreviviente sobre los recursos de apoyo disponibles, elaborar un plan para dar respuesta inmediata a las necesidades y referir a otras instancias.
- **Evaluación de riesgo/letalidad.** Consiste en utilizar herramientas para evaluar el riesgo y conectar a las usuarias de alto riesgo con servicios prioritarios e inmediatos.
- **Necesidades de seguridad concretas.** Incluye diligencias para movilización desde el lugar en que se encuentra la sobreviviente (hogar, CINAMU, otro) a la estación policial más cercana, coordinación con distintas instancias para asistencia médica, legal, protección, alimentación u otras.

## Evaluación de riesgo de violencia ejercida por la pareja o violencia física por cualquier persona<sup>35</sup>

Esta intervención puede ser realizada por personal entrenado: el (la) trabajador(a) social, la (el) psicóloga(o), la (el) abogada(o), el personal de la Línea 24 Horas, la promotora del CINAMU y el (la) promotor(a) comunitario(a) indígena.

Los objetivos de la evaluación de riesgo son los siguientes:

- Aumentar el acceso a servicios de apoyo y evaluación de los riesgos que enfrentan las usuarias y/o personas cercanas (hijas[os], otros familiares o personas relacionadas).
- Proveer información para la atención que ofrece el personal del CINAMU y el plan de seguimiento que desarrollará la trabajadora social.
- Generar una respuesta coordinada a través de los sistemas locales de referencia.

Usando el listado de preguntas para evaluación de riesgo (*anexo 7*, versión actualizada de Campbell et al., 2019), se debe examinar la presencia de condiciones de alto riesgo tales como agresiones graves, agresiones recurrentes, intentos

<sup>32</sup> Ciudad Mujer Honduras e INAM (2020). *Protocolo de plataforma de atención digital CONECTA*. Honduras.

<sup>33</sup> OMS. *Guía de intervención mhGAP para los trastornos mentales, neurológicos y por uso de sustancias en el nivel de atención de la salud no especializada*. <https://www3.paho.org/mhgap/es/>.

<sup>34</sup> Registered Nurses' Association of Ontario. (2017). *Crisis intervention for adults using a trauma-informed approach: Initial four weeks of management* (3rd ed.). Toronto. <https://bit.ly/3migiVm>.

<sup>35</sup> Adaptado de DC SAFE. Hogan, Kylie y Nozela Prado, Mariana. (30 de junio 2020). *Webinar: Atención a sobrevivientes de VBG mediante líneas telefónicas de emergencia*. Banco Interamericano de Desarrollo.

previos de femicidio y/o suicidio, tenencia de armas. Mientras más alto el puntaje, más alto el riesgo para la sobreviviente de daño futuro, incluyendo el homicidio, considerando que algunos factores influyen más que otros.

Estos factores incluyen, en orden de importancia, los siguientes: posesión de armas, amenazas de muerte, estrangulamiento, celos obsesivos y violencia sexual. Las preguntas se realizan como parte de un diálogo, evitando una estructura rígida de conversación que pueda ser interpretada como un cuestionario impersonal en el que no se consideran las particularidades de la situación y de la víctima como persona única.

En los casos de peligro inminente, se coordinará la referencia con la directora del CINAMU para que active el equipo de atención (trabajador[a] social, psicóloga[o], abogada[o]) u otras instancias más próximas a la sobreviviente para garantizar atención médica, policial, legal u otra, según proceda.

## Enfoque de pertinencia cultural de la evaluación de riesgo

El contexto cultural y social de las mujeres y su cosmovisión pueden moldear las maneras en que ellas experimentan y responden a distintos tipos de violencia (por ejemplo, manifestaciones, consecuencias y reacciones individuales y comunitarias).

### *Desigualdades estructurales asociadas a la pertenencia étnica*

- Hay riesgos más elevados frente a determinados tipo de violencia en mujeres indígenas y afrodescendientes.
- La falta de cercanía física y confianza en los sistemas occidentales de justicia y de atención a las mujeres indígenas y afrodescendientes hace que prefieran buscar ayuda en familiares, amistades o líderes religiosos. Las mujeres de grupos étnicos discriminados tienen bajas expectativas de las instituciones occidentales por miedo al prejuicio, al racismo y a los agresores mismos.
- Los bajos niveles de búsqueda de ayuda institucional por parte de las víctimas pueden deberse al miedo de reforzar actitudes negativas hacia su comunidad o pueblo. Algunas mujeres pueden ver la denuncia o la búsqueda de ayuda en determinadas instituciones occidentales como una acción que puede tener consecuencias importantes para la identidad colectiva de la comunidad.
- Por esta razón, hay una fuerte presión para mantener una imagen positiva de su comunidad y guardar silencio sobre las violencias de género, en particular cuando las comunidades ya se sienten discriminadas. Además, las mujeres pueden optar por sufrir en silencio para no ser excluidas de una comunidad donde la separación de la pareja, el ser víctima de violencia sexual, la violencia institucional o en cualquier espacio público pueden ser fuente de estigma contra las sobrevivientes.
- El trauma asociado a la(s) violencia de género se amplía por los problemas relacionados con la discriminación racial, la colonización y la aculturación.

### *Normas inequitativas de género y condición social de las mujeres en las comunidades*

- Aceptación cultural de la violencia. Esto incluye qué constituye violencia y qué es una violencia aceptable en una comunidad.
- Actitudes tradicionales sobre los roles de las mujeres.
- Bajos niveles de autonomía económica de las mujeres.
- Falta de opciones de ingresos propios de las mujeres.

Fuentes: Messing et al. (2013) y American Psychiatric Association (2019).<sup>36</sup>

<sup>36</sup> Messing, Jill Theresa et al. (2013). Culturally competent intimate partner violence risk assessment: *Adapting the danger assessment for immigrant women*, *Social Work Research*, 37(3), 263-275, <https://doi.org/10.1093/swr/svt019>; American Psychiatric Association (2019). *Treating immigrant and refugee patients who have experienced intimate partner violence*, <https://bit.ly/3NLVoKg>.

## **Planes de seguridad integral**<sup>37</sup>

Los objetivos de esta intervención son:<sup>38</sup>

- Apoyar a las sobrevivientes a planificar de manera integral su seguridad mediante la evaluación de riesgos para ellas y sus personas cercanas (hijas[os] u otras), priorizando acciones dirigidas a minimizar las violencias que enfrentan, con las necesidades humanas básicas satisfechas, con bienestar emocional y social.
- Proveer información y recursos para implementar planes de seguridad por parte de las sobrevivientes.
- Generar una respuesta intersectorial y comunitaria coordinada para dar soporte a las estrategias de seguridad priorizadas por las sobrevivientes, en el marco de un abordaje integral a las VCM.

No existe una manera única de elaborar un plan de seguridad, pues este toma en consideración diversos factores, tales como el tipo de violencia, los contextos en los que ocurre, los potenciales daños, el perfil del (los) agresor(es). Además, debe identificar formas de mejorar la seguridad en diversos contextos —el hogar, el trabajo y la escuela— y situaciones —actividades sociales, el ciberespacio, la comunidad, otros espacios públicos, o una emergencia—.

Los componentes claves de un plan de seguridad son:

- Prioridades de la sobreviviente: i) análisis de riesgos, ii) evaluación de necesidades y circunstancias de vida, iii) decisiones de la sobreviviente.
- Recursos de apoyo: i) oferta de información sobre recursos, ii) análisis de opciones pertinentes, iii) apoyo en la implementación del plan.

Ver formato de plan de seguridad integral en *anexo 5*.

## **Detección de mujeres sobrevivientes o en riesgo de cualquier tipo de violencia en los SAE y en intervenciones comunitarias**<sup>39</sup>

En los casos en los que el personal de los Servicios de Autonomía Económica (SAE), el (la) trabajador(a) social, la promotora del CINAMU y las(os) promotoras(es) comunitarias(os) indígenas sospechen que la mujer ha experimentado una o más formas de violencia reciente o anteriormente se seguirán los procedimientos generales para la detección que se describen en el gráfico 6.

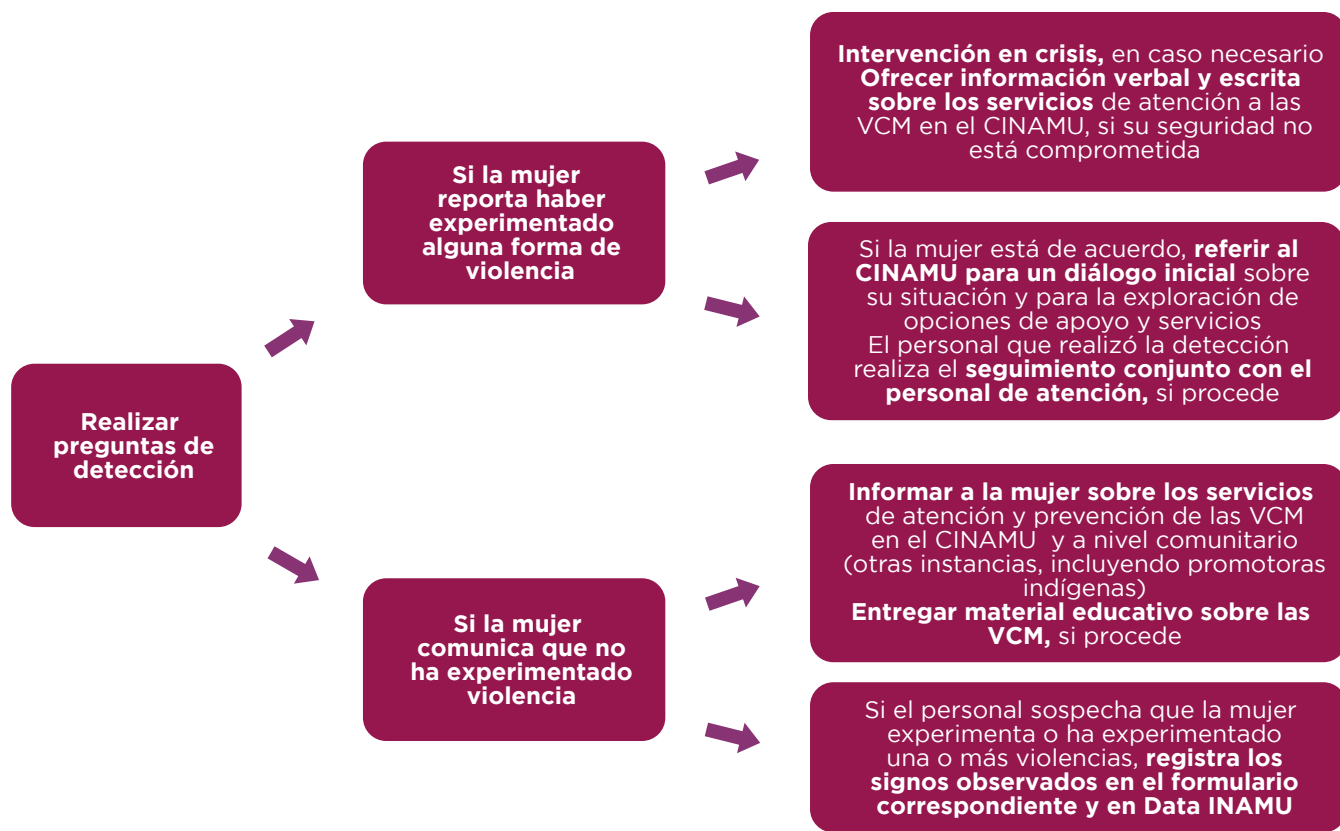
En consideración de aspectos éticos y legales, estos no aplican a niñas y niños que acompañan a las usuarias de los CINAMU o que participan en actividades comunitarias. La detección y atención de casos de violencia contra niñas y niños involucra procedimientos especiales, en congruencia con la legislación nacional y la Convención sobre los Derechos del Niño (Naciones Unidas, 1989).

37 Banco Interamericano de Desarrollo (2021). Herramienta técnica. *Planes de seguridad para mujeres víctimas/sobrevivientes de cualquier tipo de violencia*. <http://dx.doi.org/10.18235/0003339>.

38 Davies, J. (2009). *Advocacy beyond leaving: Helping battered women in contact with current or former partners. a guide for domestic violence advocates*. Family Violence Prevention Fund, <https://bit.ly/3GHdnPB>; DC SAFE. Hogan, Kylie y Nozela Prado, Mariana. (30 de junio de 2020). *Webinar: Atención a sobrevivientes de VBG mediante líneas telefónicas de emergencia*. Banco Interamericano de Desarrollo; y Logan, T. K., Walker, R. (2018). Advocate Safety Planning Training, Feedback, and Personal Challenges. *J Fam Viol* 33, 213–225. <https://doi.org/10.1007/s10896-017-9949-9>

39 Adaptado de Ciudad Mujer Honduras (2018). *Lineamientos generales para la detección de casos de violencia contra mujeres adultas, adolescentes, niños y niñas*. Honduras.

## Gráfico 6. Procedimientos para la detección de violencia en mujeres adultas



Fuente: Adaptado de Ciudad Mujer Honduras, 2018.

### Preguntas de detección

Antes de abordar a la mujer con las preguntas de detección (*anexo 7*), el personal realiza una breve introducción, según el contexto de la conversación que está teniendo con ella, para garantizar una transición fluida entre los temas abordados en la atención y los relativos a las experiencias de violencia. Para tal fin se recomienda:

- Usar sus propias palabras, realizando las preguntas de manera no amenazante ni acusatoria, sin juzgarla.
- Después de la introducción, hacer las preguntas específicas, en un lenguaje fácil de entender según las características de la usuaria (edad, nivel educativo, pertenencia étnica, discapacidad, otros).
- Registrar las respuestas a las preguntas de detección. Documentar las violencias identificadas en los formularios de los CINAMU y en Data INAMU.
- Si la detección es realizada por una promotora comunitaria, las preguntas se realizarán en el idioma de la mujer, usando palabras y conceptos propios de su cultura para referirse a las VCM. Las acciones subsecuentes a la detección serán coordinadas con el CINAMU, las autoridades indígenas, las organizaciones de mujeres indígenas y otras instituciones pertinentes con presencia en la comarca o territorio.



### 3.4. Servicios de Autonomía Económica

En este apartado, se incluyen contenidos seleccionados de la Guía General de los Servicios de Autonomía Económica (SAE) similares a los descritos en los servicios de la autonomía física (VCM) y en la toma de decisiones, con miras a consolidar las intervenciones en torno a las tres autonomías en el presente Manual y facilitar su implementación de manera articulada.

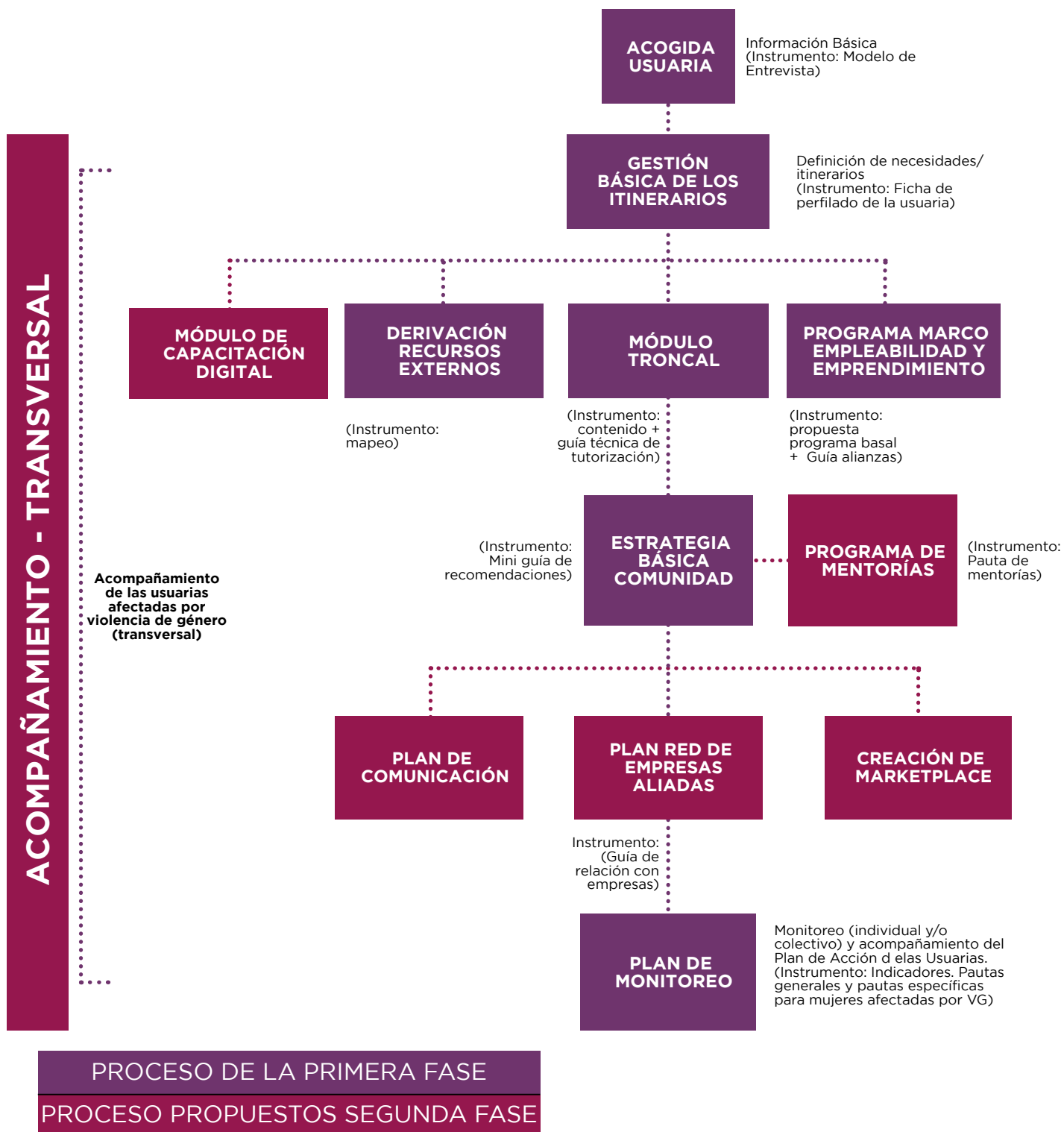
El objetivo general de los SAE es promover la autonomía económica de las mujeres por medio de su participación laboral y de la generación de ingresos económicos propios.

Los objetivos específicos son:

- Implementar una estrategia de autonomía económica adaptada a las necesidades de las usuarias y que considere el contexto económico e institucional actual.
- Ofrecer capacitación en habilidades transversales, empoderamiento individual y empoderamiento colectivo que sirva, a su vez, como herramienta de orientación laboral para las mujeres usuarias.
- Proveer atención en materia de autonomía económica, articulada con las otras intervenciones y servicios relativos a la autonomía física y política.

El modelo de atención de los SAE tiene dos fases, que se presentan en el gráfico 7.

Gráfico 7. Fases del modelo de atención de los SAE



Fuente: Enred Consultoría 2021.

## Acogida y gestión básica de los itinerarios

La acogida de las usuarias pasa por las mismas fases de atención, independientemente de los motivos que las conduzcan a los centros. Las únicas adecuaciones en la fase de acogida en los SAE se refieren a: i) registrar entre los motivos de visita al centro establecidos en el primer filtrado de registro de la usuaria (realizado por la oficinista) la modalidad de autonomía económica; ii) incorporar, en la entrevista inicial, información sobre autonomía económica.

Después de la acogida, sigue la gestión básica de los itinerarios: concretar la ruta de trabajo (ruta de autonomía económica) para cada mujer, en función de sus características personales y/o necesidades. La herramienta de apoyo es la **ficha de perfilado e itinerario de la usuaria**, a partir de la cual la persona responsable de los SAE junto a la usuaria determinarán la ruta que mejor conviene a las características y trayectoria sociolaboral de la mujer.

En esta fase se divide a las usuarias entre quienes llegan por motivos relacionados con violencia y quienes lo hacen por autonomía económica. Muchas mujeres compartirán ambas problemáticas y serán derivadas a ambos servicios de forma paralela o, según la gravedad de la violencia sufrida, de manera secuencial, comenzando por lo más urgente. En los casos en que se estimen necesidades relacionadas con autonomía económica, el servicio homónimo se pone en marcha.

Dada la heterogeneidad de los perfiles de mujeres que acceden a los SAE (por edades, niveles educativos, ubicación territorial, etnias, realidades familiares, impacto de la violencia de género, etc.), es crucial que en el diseño de las intervenciones se contemplen respuestas comunes. Estas respuestas deben integrar transversalmente aspectos como la pertinencia cultural, las condiciones de mayor fragilidad, las condiciones de riesgo y seguridad integral y los proyectos de vida de cada participante.

Tres son las situaciones tipo que serán aplicables tanto a las usuarias que ingresan por violencias como por motivos de empoderamiento económico:

- Usuarias orientadas con respecto a sus necesidades: mujeres con necesidades económico-laborales, que tengan clara la forma en que podrían superarlas o necesiten una información o derivación puntual a un servicio.
- Usuarias que necesitan información y orientación: con respecto a las posibles alternativas para superar su situación o impulsar nuevas oportunidades, pero que tengan un proyecto de vida y empleo relativamente estructurado.
- Usuarias que necesitan orientación y un trabajo de fortalecimiento y empoderamiento personal.

## Módulo troncal (PERLA)

El módulo troncal de orientación y habilidades transversales, denominado PERLA (Programa de Empoderamiento y Recursos para la Autonomía Económica), integra buena parte de las tareas de información, orientación, elección de itinerario, adquisición de competencias básicas y el origen de unas comunidades de beneficiarias.

Se compone de dos aspectos diferenciados. Uno informativo y otro formativo en competencias transversales (personales, operativas y sociales). Esta diferencia en la estructura favorece que las derivaciones de las usuarias puedan realizarse de forma diferencial hacia el PERLA informativo (para quienes necesiten orientación) o hacia el PERLA integral (para perfiles de mujeres con mayor vulnerabilidad y/o necesidad de trabajar en mayor medida su proyecto de autonomía económica y plan de vida).

Después de que la usuaria defina (de forma personal, pero apoyada en el proceso grupal) su plan de vida, el personal del CINAMU puede apoyarla ofreciendo los servicios disponibles, conforme al itinerario de atención que ha sido definido. De esta forma, la usuaria identifica los recursos a los que debe acudir para alcanzar los objetivos de su proyecto personal.

Se trata de un proceso cuya metodología propicia que las mujeres construyan una comunidad de pares que potencie los aprendizajes, proporcione soporte —tanto emocional como logístico—, se empodere colectivamente y facilite el intercambio y la colaboración para ampliar las oportunidades y el margen de maniobra de las participantes en la construcción de sus proyectos de autonomía económica.

### ***Pautas específicas de atención a las mujeres afectadas por cualquier tipo de violencia***

Las mujeres afectadas por cualquier tipo de violencia (sobrevivientes o en riesgo de violencia) serán, previsiblemente, las principales beneficiarias de los SAE en el corto plazo. Los SAE deben estar conectados, por tanto, con la gestión de casos, incluyendo el manejo conjunto con personal interno (CINAMU) e instancias externas.

Las pautas recomendadas para la atención en los SAE a mujeres afectadas por situaciones de violencia son:

- Prestar un seguimiento/acompañamiento personalizado e intensivo, por medio de llamadas telefónicas o encuentros presenciales.
- Establecer criterios y procedimientos interinstitucionales de derivación externa (medidas de confidencialidad, consideraciones éticas, seguridad, gestión conjunta de casos, seguimiento, etc.).
- Coordinar el procedimiento de atención con el área correspondiente procurando, en la medida de lo posible, la atención conjunta. Por ejemplo, sostener entrevistas conjuntas que posibiliten la recogida de información de una sola vez, la presencia de la trabajadora social y la psicóloga en las reuniones de seguimiento, etc.
- Priorizar la atención emocional intentando estabilizar a la usuaria antes de dar paso a su participación en cualquier otra actividad de derivación. En este sentido, se considera recomendable combinar la participación en los SAE con grupos de autoapoyo tanto en los CINAMU como en las comunidades.
- Asegurar el anonimato y la confidencialidad de la información compartida, así como de los procesos iniciados por la usuaria. Esto aplica a todas las usuarias, pero es especialmente relevante en el caso de mujeres sobrevivientes de violencia.
- Vincular las intervenciones de los SAE al plan de seguridad integral, tomando en cuenta la evaluación de riesgos y los ajustes continuos que se realicen a partir de dicha evaluación.
- Desarrollar capacidades del funcionariado de los CINAMU para manejo conjunto de casos y abordaje de las VCM y los SAE.

### ***Pautas para la aplicación del enfoque de diversidad en los SAE***

La diversidad se aborda en los SAE desde el momento de acogida y derivación de la usuaria, que se da de forma individual. Estos procesos se adaptan a las necesidades específicas de cada mujer en lo personal, lo económico, lo familiar y se atienden respetando las culturas e identidades.

Por otro lado, los contenidos del módulo troncal —incluidos los personajes femeninos allí usados— muestran la diversidad de las usuarias de los CINAMU desde la etnicidad (en relación con las culturas indígenas y afrodescendientes, sus cosmovisiones, sus dificultades, sus realidades, los efectos del racismo y los sesgos raciales en el empoderamiento económico de las mujeres en cuanto a acceso a trabajo, ingresos, crédito, emprendimientos, etc.) y la geografía (considerando la existencia de tres Panamás: la urbana, la rural y la indígena).

Otra manera de atender la diversidad es ofrecer información fácilmente distribuible por el celular. Así, tanto los contenidos del módulo como los servicios y recursos de autonomía económica para derivación pueden llegar a mujeres residentes en zonas alejadas de los CINAMU.

El enfoque de diversidad también implica el respeto a las decisiones de las usuarias, a sus ritmos, a sus procesos de pensamiento, a su estilo de aprendizaje, a la propia forma de observar, partiendo de la premisa de que todo el proceso debe ser consensuado y no impuesto. Asimismo, en el plan de alianzas estratégicas para el desarrollo de los SAE se considera contar con la participación de las autoridades de mujeres indígenas.

A nivel comunitario, los CINAMU analizarán junto con las mujeres indígenas y afrodescendientes, los potenciales riesgos (consecuencias involuntarias) y estrategias de mitigación como:<sup>40</sup>

- Incremento en la pobreza de tiempo, aumentando el número de horas que las mujeres deben dedicar al trabajo remunerado y no remunerado.
- Segregación dentro del mercado laboral y la inserción de las mujeres en actividades de baja remuneración y sin protección social.
- Violencia ejercida por la pareja y otras personas que visualizan las ganancias económicas de las mujeres como un factor que amenaza su poder y estatus.
- La generación de ingresos no necesariamente implica que las mujeres tengan control sobre los recursos financieros que generan. Esto se puede traducir en una mayor dependencia de la pareja para pagar préstamos y verse más empobrecidas por su incapacidad de saldar deudas adquiridas.
- La participación en trabajos de baja calidad y ambientes de trabajo abusivos puede tener impactos negativos en la salud física y mental de las mujeres. Estos incluyen fatiga crónica, trastornos del sueño, cambios en peso, depresión, ansiedad, condiciones crónicas, problemas de salud sexual y reproductiva, etc.

En los CINAMU comarcales se examinará el alcance del concepto de “autonomía/empoderamiento económico”. De esta forma, se identificarán problemas generados en torno al dinero y el manejo de recursos financieros como algo nuevo para familias y comunidades que funcionaron históricamente con economías no monetarias de autoabastecimiento. Este análisis se realizará bajo el enfoque de pertinencia cultural.

En este contexto, el dinero puede representar una nueva economía vacía de prácticas, valores que “ordenan” las relaciones familiares y sociales, y como fuente de conflicto. El examen de estos aspectos aportará al desarrollo de estrategias pertinentes en áreas remotas, donde las estrategias de generación de ingreso de manera “autónoma” podrían enfrentar limitaciones.

<sup>40</sup> International Center for Research on Women. (2019). *Women's Economic Empowerment: The Unintended consequences*. Washington D. C., <https://bit.ly/3m35tGR>; Carcedo, Ana y Kennedy, Mirta (2017). *Más allá de los ingresos: la discriminación, la violencia, las exclusiones y la pobreza que afectan a las mujeres de América Latina y el Caribe*. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, <https://bit.ly/3PQurqC>.

Las mujeres indígenas han identificado también la necesidad de:

- Incorporar acciones para garantizar la tenencia de tierras.
- Establecer cajas rurales para el desarrollo de microfinanzas en las comarcas.
- Construir una base de datos de organizaciones comunitarias, artesanales y de turismo existentes en las comarcas lideradas por mujeres.<sup>41</sup>

### **3.5. Intervenciones de autonomía política**

Las intervenciones en las comunidades son un componente clave del Modelo, pues favorecen cambios en los determinantes estructurales de las desigualdades entre mujeres y hombres en toda su diversidad. En los espacios donde las personas viven y desarrollan sus actividades cotidianas se pueden potenciar condiciones que promuevan relaciones sociales igualitarias, la autonomía económica y la participación social, así como factores protectores contra las VCM.

Los objetivos específicos de las intervenciones comunitarias son:

- Promover los derechos de las mujeres y las normas culturales positivas entre mujeres y hombres en toda su diversidad.
- Desarrollar estrategias basadas en evidencia con personas adultas y jóvenes que contribuyan a la prevención de las distintas VCM.
- Fortalecer la coordinación intersectorial y comunitaria para desarrollar respuestas integrales a los principales problemas locales vinculados a las desigualdades de género en los ámbitos públicos y privados.

### ***Planificación y desarrollo de las intervenciones comunitarias***

Las intervenciones comunitarias combinarán acciones dirigidas a distintos grupos de población propiciando la fertilización cruzada entre las mismas. Dependiendo de las prioridades locales, se desarrollarán estrategias adaptadas a sus necesidades, entre las que podrían incluir:

- Intervenciones preventivas y educativas sobre las VCM dirigidas a distintos grupos de población y basadas en buenas prácticas y estándares internacionales.
- Divulgación de leyes en torno a las VCM, derechos de las mujeres, derechos de pueblos indígenas y poblaciones afrodescendientes.
- Programas intersectoriales de empoderamiento económico con pertinencia cultural.
- Coordinación con promotoras(es) en pueblos, territorios y organizaciones indígenas.
- Promoción de derechos, capacidades, autoestima, liderazgo de mujeres y jóvenes.
- Rescate de valores y de la identidad cultural indígena y afrodescendiente (intercambios culturales, centros de aprendizaje de prácticas culturales, fortalecimiento de actividades culturales, etc.).
- Capacitación de líderes, lideresas, autoridades indígenas en los temas antes mencionados.

41 INAMU, CAMIP y BID, 2020.

En cada CINAMU, se creará una base de datos de organizaciones gubernamentales, no gubernamentales y comunitarias, incluidas las autoridades indígenas.

### ***Planificación, implementación, monitoreo y evaluación de acciones conjuntas con organizaciones y autoridades locales***

A continuación, se detallan las propuestas sobre estos temas presentadas en los talleres consultivos.

#### ***Con pueblos y territorios indígenas***<sup>42</sup>

##### **a. Articulación con autoridades tradicionales y organizaciones indígenas**

- Crear alianzas para el trabajo colectivo entre los CINAMU, las autoridades territoriales y las organizaciones de base de mujeres indígenas.
- Propiciar la participación de lideresas indígenas reconocidas por sus comunidades y territorios en las estrategias de trabajo de los CINAMU en los territorios.
- Fortalecer el liderazgo de las mujeres indígenas.
- Invitar a instituciones de la administración de justicia a los territorios, donde se aplica la justicia ancestral y donde actúan los jueces de paz.
- Fortalecer, en los CINAMU, el manejo de la geografía de los pueblos, las comarcas, las tierras colectivas.
- Llegar, con el personal de los CINAMU, a toda la comarca y articular con los congresos generales, regionales y locales, autoridades y organizaciones de mujeres indígenas.

Los CINAMU trabajarán con poblaciones indígenas y/o afrodescendientes de forma constante, llevando a cabo encuentros periódicos para intercambiar experiencias, y propiciar la creación compartida de conocimiento y formas colaborativas de intervenir.

##### **b. Desarrollo de capacidades en las comunidades**

- Capacitar y ofrecer, con el INAMU, orientación sobre los temas prioritarios (VCM, empoderamiento económico, derechos de las mujeres) a las autoridades locales, dirigentes, autoridades tradicionales. En estas capacitaciones deben participar mujeres y hombres.
- Considerar la pertinencia de la información que se comparte en las capacitaciones, tanto lingüística como cultural, incluyendo temas como las relaciones de género y la violencia. Todas las autoridades locales deberían participar en las capacitaciones ya que son el canal primordial para llevar el mensaje a las comarcas que son extensas.

##### **c. Mecanismos de trabajo conjunto**

- Crear mesas de trabajo/comisiones sobre violencia hacia las mujeres indígenas en todos los niveles: nacional, regional, provincial, comarcal y comunitario para garantizar que se cumplen los acuerdos y los planes de trabajo. Estas comisiones pueden servir como mecanismos de rendición de cuentas, y de trabajo entre las autoridades, organizaciones de mujeres indígenas y los CINAMU.

<sup>42</sup> INAMU, Comité Asesor de Mujeres Indígenas de Panamá y BID. Resultados de la serie de talleres consultivos con mujeres indígenas. Consultoría para el diseño de un modelo de atención con pertinencia cultural de los CINAMU. Diciembre 2020.

- Organizar en todos los niveles la planificación y la articulación para que se realicen los procesos y las estrategias conjuntas entre las autoridades, organizaciones de mujeres indígenas y los CINAMU.
- Establecer estrategias de trabajo (con CAMIP, el Comité Asesor de Mujeres Indígenas) y mecanismos para llegar a la comunidad y transmitir la información sobre las acciones que se coordinen con los CINAMU.

Al coordinar acciones en torno a las violencias contra las mujeres indígenas, hay que considerar que los problemas en las comarcas son similares, aunque también diferentes.

### **Con organizaciones y comunidades afropanameñas<sup>43</sup>**

#### Trabajo conjunto

##### **a. Consultas y coordinación con las organizaciones y comunidades afrodescendientes.**

- Aumentar el grado de interacción entre los CINAMU y la comunidad, ya que las asociaciones y grupos de mujeres afrodescendientes pueden ser importantes aliados.
- Fortalecer las alianzas y las sinergias, ya que esto ayudará a reducir el aislamiento/fragmentación de las estrategias que desarrollan las instituciones gubernamentales y comunitarias.
- Construir una mirada más integral a través de las consultas, hacer propuestas conjuntas, incluyendo recomendaciones de políticas públicas en torno a las mujeres afrodescendientes.
- Realizar promoción de los CINAMU a través de los movimientos de base y organizaciones de mujeres afrodescendientes.

##### **b. Estrategias para aumentar el uso de los distintos servicios y mejorar las políticas públicas.**

- El modelo de atención de los CINAMU con pertinencia cultural debe servir como medio para fortalecer los discursos, mejorarlos y entregárselos a las mujeres. Muchas mujeres no se acercan a pedir ayuda en los distintos servicios disponibles debido a que son revictimizadas.
- Dado que no existen programas afro, se deben identificar qué tipo de programas o políticas son prioritarias a nivel nacional y en las comunidades. Se tiene que dar una mirada más integral a las violencias, el empoderamiento económico, los derechos de las mujeres afrodescendientes.

##### **c. Necesidad de reducir barreras de acceso, geográficas y económicas.**

- Ampliar la oferta y cobertura de servicios de calidad en las comunidades lejanas.
- Incluir estrategias para reducir barreras de acceso geográfico en los planes anuales de trabajo, pues desplazarse hasta las ciudades donde se atiende a las mujeres genera altos costos económicos y físicos.
- Fortalecer las capacidades del personal de los CINAMU, capacitar al

<sup>43</sup> Instituto Nacional de la Mujer, Secretaría de Desarrollo Afro Panameño, Red de Mujeres Afrodescendientes de Panamá y BID. (Enero 2021). *Resultados de la serie de talleres consultivos con mujeres afropanameñas*. Consultoría para el diseño de un modelo de atención con pertinencia cultural de los CINAMU.



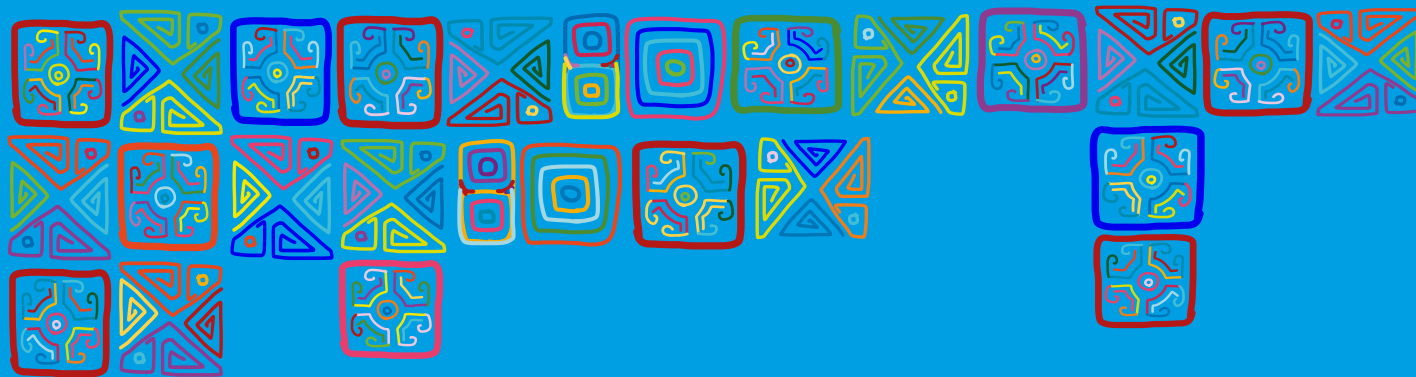
personal en temas como la historia de las y los afrodescendientes en Panamá y las leyes de las mujeres afrodescendientes.

- Promover desde los CINAMU el trato igualitario para todas las mujeres, con miras a eliminar las discriminaciones de género y raciales en todos los niveles de la sociedad, en las instituciones, en las comunidades.

#### Planificación e implementación

- Planificar el trabajo sobre las violencias y empoderamiento económico en las áreas donde hay mayor población afrodescendiente.
- Identificar las necesidades, tomando en cuenta las especificidades de cada lugar/comunidad.





## 4. SISTEMA DE REFERENCIA<sup>44</sup>

Las referencias internas y externas son claves para cerrar las brechas en<sup>44</sup> la continuidad de la atención. Además, representan un medio eficaz para aumentar la capacidad resolutoria de los servicios integrales. Esto reduce costos financieros y de tiempo para las usuarias, así como la duplicación de procesos.

Un sistema de referencia efectivo puede aumentar el uso por parte de las víctimas de los recursos de apoyo existentes, la obtención de resultados medibles y la promoción integral de los derechos. La calidad de los servicios de los CINAMU está relacionada con la acción coordinada del personal y un eficiente sistema de referencia interna.

Todos los CINAMU se regirán por normas comunes para las referencias internas y externas que incluyan los criterios y el uso de los formatos estandarizados para tales fines. Al mismo tiempo, las referencias son predominantemente locales, aunque se realizarán referencias externas a instituciones provinciales, regionales y nacionales, cuando los servicios requeridos por las usuarias no estén disponibles en la provincia, municipio o comarca.

Se potenciará, en la medida de lo posible, el uso de los servicios digitales por intermediación de los CINAMU o haciendo uso de recursos disponibles, como las Infoplazas.

### 4.1. Criterios de ingreso y para las referencias, información y seguimiento

**Criterios de ingreso.** Los CINAMU atenderán a todas las mujeres que requieran servicios independientemente de su afiliación institucional en la seguridad social u otro mecanismo que prescriba el uso de determinados servicios, por ejemplo, los servicios de salud.

#### Criterios para las referencias externas

- Toda usuaria que requiera servicios especializados o específicos (VCM, autonomía económica, salud, migración, etc.) que no son provistos por el CINAMU.

<sup>44</sup> Banco Interamericano de Desarrollo (2021). *Herramienta técnica. Sistemas de referencia para la atención de mujeres sobrevivientes de violencia sexual y basada en género*. <http://dx.doi.org/10.18235/0003338>.

- Emergencia médica, social y/o riesgo de vida para la mujer y/o sus hijas(os) u otras personas cercanas.
- Consentimiento por parte de la usuaria.

**Información para la usuaria.** La usuaria recibirá información sobre: i) las razones e importancia de la referencia, así como los potenciales resultados de no asistir a la instancia a la que ha sido referida; ii) cómo llegar a la instancia a la que ha sido referida, en caso de referencia externa, localización y transporte disponible; iii) tipo de atención/servicios que recibirá en dicha instancia, y iv) proceso de seguimiento cuando regrese al CINAMU, si aplica.

**Seguimiento a las referencias internas y externas.** Será realizado por las proveedoras de los servicios según área de intervención, así como por las(os) promotoras(es) comunitarias(os) indígenas.

**Roles del personal encargado de la gestión de casos en el seguimiento a las referencias.** Cada funcionaria(o) dará seguimiento a las referencias bajo su responsabilidad. Por su parte, el (la) trabajador(a) social estará a cargo del seguimiento general a las referencias de usuarias que requieran el servicio específico de gestión de casos. Entre las acciones relativas a las referencias se incluyen:

- Dar seguimiento general a través del sistema de información, el contacto continuo con las instancias que forman parte del sistema de referencias internas (servicios especializados, albergue y Línea 24 Horas) y externas y comunicación telefónica o por otras vías con las víctimas.
- Documentar las actividades de seguimiento, incluyendo las notas de progreso, y archivar documentación adicional tales como las fichas de contrarreferencia recibidas desde los servicios a los que refirió a las usuarias, resultados de pruebas, etc.
- Comunicarse regularmente con el resto del personal del CINAMU sobre las referencias realizadas, las barreras que han enfrentado las usuarias para acceder a los servicios externos al CINAMU y las medidas implementadas para reducir dichas barreras.
- Organizar junto con la coordinadora del CINAMU reuniones con el resto del personal para revisar los progresos y las barreras que han enfrentado las usuarias para alcanzar las metas propuestas.
- Identificar mecanismos para mejorar el abordaje holístico e integral de las necesidades de las usuarias, incluyendo de los casos especiales.
- Comunicarse de forma continua con las instituciones de referencia externa para asegurar la provisión de los servicios en las instituciones receptoras, identificar progresos en la atención de la usuaria, así como la remisión de las fichas de contrarreferencia según proceda.
- Elaborar planes de seguimiento con las usuarias, una vez que hayan completado su proceso de atención en el CINAMU para mantener y reforzar los avances en su situación.

## 4.2. Referencias internas

Además de las intervenciones del personal de psicología y derecho, el resto de las(os) funcionarias(os) de los CINAMU, incluyendo promotoras, Línea 24 Horas y albergues coordinados por el INAMU, forman parte del equipo de atención continua. Data INAMU permite documentar las intervenciones y crear un código único de identificación de la usuaria, que incluye datos generales, intervenciones/

servicios ofrecidos, factores de riesgo y seguimiento a las referencias internas y externas.

La Guía de los SAE está alineada con los estándares de seguridad, privacidad y confidencialidad para garantizar que determinadas intervenciones no generen o aumenten la VCM. Además, busca apoyar su proceso de empoderamiento para buscar ayuda y utilizar los recursos existentes. Asimismo, está diseñada para que las usuarias tengan acceso a información para prevenir la VCM y cambien actitudes y creencias respecto a ella.

Se unificarán los instrumentos de registro de información para clasificar las distintas formas de VCM, incluyendo la clasificación internacional de enfermedades, décima versión (CIE-10) en códigos de violencia doméstica, violencia intrafamiliar, violencia sexual; así como los otros tipos de violencia establecidos en la Ley 82. Igualmente, se registrarán los SAE ofertados en los CINAMU y a través de referencia según las tres rutas establecidas (necesidades básicas, empleabilidad y emprendimiento).

Las estrategias de detección de sobrevivientes de cualquier tipo de violencia en los distintos servicios de los CINAMU y por promotoras(es) comunitarias(os) indígenas toman en consideración la evidencia disponible a nivel mundial.<sup>45</sup> Asimismo, se atienden las recomendaciones de organizaciones internacionales tales como la Organización Internacional del Trabajo (OIT)<sup>46</sup> sobre violencia laboral y la OMS en torno a la identificación en los servicios de salud de los casos de violencia ejercida por la pareja.<sup>47</sup>

Se han considerado las posibilidades no solo de aumentar la identificación, sino también el acceso de las sobrevivientes a distintos servicios de atención y prevención.<sup>48</sup> Esto permitirá reducir las oportunidades perdidas a través del manejo de casos (trabajadora social) y asegurar que una importante proporción de las usuarias acudan a los servicios a los que son referidas en los CINAMU e instituciones externas.<sup>49</sup>

## **Instrucciones para las referencias internas**

### Procedimientos en el servicio que realiza la referencia

- a. **El personal pide consentimiento a la usuaria para hacer la referencia y, si la usuaria está de acuerdo, completa el formato de que incluye:**
  - Datos generales de la usuaria.
  - Personal/servicio del INAMU/CINAMU al que refiere.
  - Resumen del caso.
  - Historia del caso: una breve descripción del problema identificado o sospecha de potenciales problemas, los servicios prestados y la evolución del caso (si procede), así como cualquier otra información pertinente que permita al personal/servicio receptor comprender lo más relevante del caso y contextualizar el motivo de la referencia. Para todos los casos, según proceda, el personal puede incluir los servicios ofrecidos a la fecha, incluyendo los de los SAE, autoridades indígenas, por promotoras(es) comunitarias indígenas.

45 Stevens, L. (2007). *Screening for sexual violence: Gaps in research and recommendations for change*. VAWnet, a project of the National Resource Center on Domestic Violence/Pennsylvania Coalition Against Domestic Violence. <http://www.vawnet.org>.

46 International Labour Organization. *Providing safe and healthy workplaces for both men and women*. <https://bit.ly/3aeGv4J>

47 World Health Organization (2013). *Responding to intimate partner violence and sexual violence against women: WHO clinical and policy guidelines*. <https://bit.ly/3x2mZjq>.

48 OMS/OPS (2016). *Atención de salud para las mujeres que han sufrido violencia de pareja o violencia sexual. Manual clínico*.

49 Jewkes, Rachel (2014). *What works to prevent violence against women and girls? Evidence review of the effectiveness of response mechanisms in preventing violence against women and girls*. <https://bit.ly/3x2oUWm>.

- Servicios ofrecidos por el personal que hace la referencia.
- Documentos anexos a la referencia (si procede): evaluaciones, pruebas, documentación de procesos, u otros pertinentes.

El personal explicará a la usuaria: i) las razones y la importancia de la referencia, ii) los servicios que recibirá por parte del personal al que ha sido referida, y iii) agendará la próxima cita, si procede.

- b. Se registrará la referencia en Data INAMU, completando la información sobre el servicio al que refiere, el servicio indicado, el resultado esperado, el nombre de quien atendió a la usuaria y la próxima acción.**

#### Procedimientos en el servicio receptor

- a. El personal receptor explicará a la usuaria las intervenciones que se ofrecerán en dicho servicio, y registrará en Data INAMU los servicios brindados. También registrará observaciones del caso, si procede.**
- b. Una vez que se hayan ofrecido los servicios pertinentes, el personal registra la próxima acción en Data INAMU.**
- c. El personal explica a la usuaria los próximos pasos, por ejemplo, si debe volver o no al servicio en cuestión, o si la refiere a otro servicio del CINAMU/INAMU.**

### 4.3. Referencias externas

La referencia externa incluye diversas instituciones gubernamentales, no gubernamentales, y comunitarias (autoridades indígenas, organizaciones de mujeres u otras pertinentes) que serán identificadas en los territorios de influencia de cada CINAMU, incluyendo los comarcales. Se recomienda realizar acuerdos de colaboración con las distintas organizaciones locales para garantizar que se apliquen las instrucciones y se utilicen formatos estandarizados de referencia y contrarreferencia a la par del oficio de remisión, en los casos que aplique.

#### ***Instrucciones para las referencias externas***

#### Procedimientos en el servicio del CINAMU que realiza la referencia externa

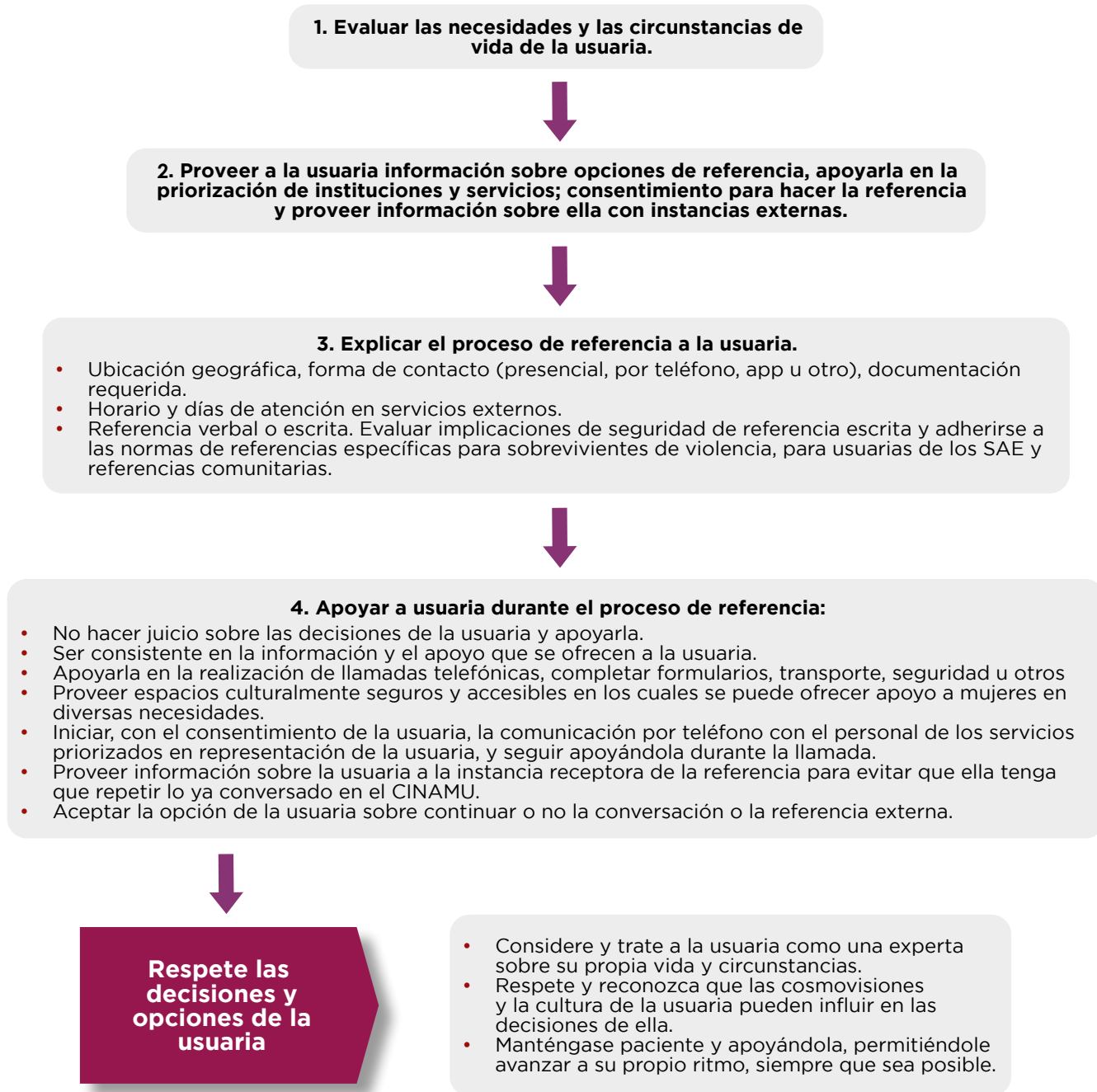
- a. El personal pide consentimiento a la usuaria para hacer la referencia, y si la usuaria está de acuerdo, se completa el formato de referencia que incluye:**
  - Datos generales de la usuaria.
  - Personal/servicio al que refiere.
  - Resumen del caso.
  - Historia del caso: una breve descripción del problema identificado o sospecha de potenciales problemas, los servicios prestados y la evolución del caso (si procede), así como cualquier otra información pertinente que permita al personal/servicio receptor comprender lo más relevante del caso y contextualizar el motivo de la referencia. Para todos los casos, según proceda, el personal puede incluir los servicios ofrecidos a la fecha, incluyendo los de los SAE, autoridades indígenas, por promotoras(es) comunitarias indígenas.
  - Servicios ofrecidos por el personal que hace la referencia.

- Documentos anexos a la referencia (si procede), considerando aspectos relativos a la confidencialidad, privacidad y seguridad de la usuaria.
- b. **El personal explicará a la usuaria: i) las razones y la importancia de la referencia, ii) los servicios que recibirá por parte del personal al que ha sido referida, y iii) agendará la próxima cita, si procede.**
- c. **El personal remitirá la referencia externa a través de distintos medios (fax, correo electrónico, mensajería del CINAMU, u otra). En el caso específico de sobrevivientes de violencia, no se entregará el formato de referencia relleno para que ella lo suministre a la institución receptora. A estas usuarias solo les entregará información sobre la institución externa a la que acudirá. Revisar los lineamientos específicos para las referencias externas de autonomía económica en la Guía general de los SAE.**
- d. **El personal dará seguimiento a la referencia externa vía correo electrónico, teléfono, WhatsApp u otro medio en caso de que no reciba la ficha de contrarreferencia en el plazo esperado.**
- e. **Una vez recibido el formato de contrarreferencia, el personal del CINAMU lo archivará junto al expediente de la usuaria y registrará en Data INAMU que la referencia externa fue completada y la usuaria recibió los servicios solicitados a la institución externa.**

*Ver formato de referencia y contrarreferencia en anexo 2 y el formato de control de las referencias en anexo 9.*

Los CINAMU trabajarán en estrecha coordinación, basados en acuerdos interinstitucionales, con la comunidad y con las organizaciones indígenas y afrodescendientes en la promoción de servicios. Igualmente, en las comunidades donde no estén disponibles los CINAMU o instancias de seguridad, se identificarán instituciones que fungirían como puertas de entrada para garantizar referencias a servicios y recursos de apoyo a las sobrevivientes o en riesgo de violencias. Entre estas se incluyen escuelas, centros de salud, jueces de paz u otras pertinentes.

## Gráfico 8. Flujograma general de referencias externas



Fuente: Elaboración propia.





## 5. EQUIPO DE TRABAJO

### 5.1. Funcionamiento

Los CINAMU funcionarán con un equipo de trabajo articulado que incluye los siguientes actores:

- i. Personal técnico y administrativo.
- ii. Promotoras(es) comunitarias(os). Capacitadas(os) para desarrollar intervenciones claves en sus territorios y pueblos, en coordinación con los CINAMU comarcales y otros ubicados en provincias con presencia (temporal o permanente) de población indígena.

Además de las tareas técnicas y administrativas, el personal realizará acciones conjuntas que incluyen:

- **Análisis de situación de las autonomías de las mujeres (ASAM).** En este diagnóstico territorial se examinarán indicadores locales en torno a las tres autonomías. Además, se realizará o revisará el mapeo de instancias gubernamentales, ONG, organizaciones de mujeres, autoridades indígenas, así como de los servicios y recursos disponibles para las mujeres.

Asimismo, se analizarán los factores culturales, los mecanismos intersectoriales en torno a la igualdad de género, desarrollo local, etc. Esto servirá para planificar de acuerdo con la realidad local, realizar ajustes necesarios a los servicios e intervenciones de los CINAMU, revisar procedimientos y otros aspectos pertinentes.

- **Planificación.** Con base en el ASAM, se establecerán las prioridades, las metas de servicios, la coordinación intersectorial y comunitaria, los insumos requeridos, la identificación de temas emergentes y las estrategias requeridas para articular estratégicamente las acciones en los centros (CINAMU) y en las comunidades. También se dará seguimiento de manera conjunta a los indicadores claves comunes a todos los CINAMU y a los específicos según características de los territorios (comarcas, fronterizos, etc.).
- **Intervenciones y procedimientos comunes y/o complementarios.** Se incluyen los principios de la atención, los enfoques transversales (igualdad de género, pertinencia cultural, diversidad, derechos humanos), las referencias internas y externas, la gestión de casos, el agendamiento y la coordinación interinstitucional.

- **Desarrollo de capacidades.** Esto incluye formación continua general y especializada, intercambio de experiencias, así como buenas prácticas, nuevas evidencias y estándares internacionales.
- **Estrategias colectivas de autocuidado y seguridad.** Del personal de los CINAMU, de las(os) promotoras(es) comunitarias(os) indígenas y de organizaciones socias.
- **Habilidades lingüísticas.** Los requisitos para las plazas del personal de los CINAMU comarcales deben incluir el dominio del idioma del pueblo indígena en que está ubicado el centro. Se espera que al menos dos funcionarias(os) del personal técnico tengan un nivel lingüístico que garantice la comunicación adecuada con las mujeres indígenas. Asimismo, se espera que desarrollen habilidades para comunicarse de manera correcta (evitando lenguaje brusco, tono autoritario) y usen terminologías apropiadas.

Además, el personal de los CINAMU y las(os) promotoras(es) llevarán a cabo funciones conjuntas de gestión del conocimiento. Aparte de realizar un diagnóstico territorial, deben incorporar el manejo, la producción y la interpretación de datos sobre la realidad del entorno, las oportunidades, la situación y las barreras o los propios datos producidos desde los CINAMU en relación con las participantes. De esta forma, se articulará el conocimiento externo (en y de los territorios) e interno (data INAMU) para fortalecer la pertinencia y calidad de los servicios.

## 5.2. Estrategias de cuidado, autocuidado y seguridad<sup>50</sup>

### ***Estrategias institucionales de cuidado y prevención del desgaste profesional***<sup>51</sup>

- Implementar estrategias para la mejora continua de la organización del trabajo y del ambiente laboral: evaluación de necesidades de las funcionarias según demanda de servicios, promoción del trabajo en equipo, espacios de intercambio informal entre funcionarias, establecimiento de tiempo promedio de duración de servicios, mecanismos para garantizar carga de trabajo igualitaria entre las funcionarias, herramientas de comunicación entre el personal de los CINAMU.
- Establecer mecanismos de consulta, retroalimentación y evaluación de desempeño del personal.
- Implementar estrategias para apoyar el balance trabajo-familia.
- Garantizar la adecuada dotación de insumos, equipos y materiales requeridos para el adecuado desempeño del trabajo.
- Definir un sistema de incentivos al personal, incluyendo premios, reconocimientos a equipos de trabajo, incentivos al desarrollo de determinadas tareas, incluyendo acciones de cuidado y autocuidado.
- Ofrecer vacaciones preventivas que eviten poner en riesgo la salud mental del personal de atención.
- Espacios de fortalecimiento de capacidades y formación continua.

<sup>50</sup> OIT (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo. <https://bit.ly/3M3TN15>; Mayo Clinic (2019). Desgaste laboral: cómo detectarlo y tomar medidas. <https://mayoclinic.org/38VJ6Ai>; Maslach, Christina et al. (1981, 2016). *Maslach Burnout Inventory*. <https://bit.ly/3z6daUf>.

<sup>51</sup> Luciano, Diny (junio de 2017). *Estrategia de cuidado, autocuidado y seguridad del personal*. BID y Ciudad Mujer Honduras.

- Charlas/talleres de autocuidado, manejo de ansiedad y estrés, debido al impacto personal que puede tener estar expuesto al sufrimiento de otros.

### **Estrategias individuales de autocuidado**

Se promoverán actividades preventivas a través de la educación sobre el ejercicio físico, la buena alimentación y los hábitos de sueño, la relajación, la meditación, la interacción social, el uso saludable del tiempo libre, entre otros. Estas intervenciones parten de una visión integral de salud física y mental, de los aspectos individuales, familiares, comunitarios y colectivos. También se promoverán modalidades de autocuidado propias de pueblos indígenas y grupos afrodescendientes.

### **Recomendaciones de seguridad para el personal de los CINAMU que intervienen en los casos de VCM**

Los CINAMU dispondrán de un plan de respuesta a situaciones de emergencia. Este plan incluirá procedimientos para protección policial e instrucciones para el personal sobre qué hacer y a quién contactar en situaciones de amenaza para cualquier miembro del centro en cuestión y/o el personal asignado a la atención a las víctimas de violencia, así como para la usuaria.

Según características del área geográfica, en los casos que corresponda, los CINAMU establecerán medidas de seguridad específicas para los casos de VCM ejercidos por o vinculados al crimen organizado (pandillas, narcotráfico, redes de trata de personas u otros).

#### **Gestión orientada a resultados de los CINAMU**

Con el fin de asegurar el logro de los efectos de los programas y proyectos en el proceso de desarrollo nacional, se hace cada vez más necesario planificar, fijar prioridades claras, focalizar las acciones para un óptimo aprovechamiento de los recursos, promover una adecuada coordinación estratégica y desarrollar capacidades específicas orientadas a la gestión por resultado, de manera que la puesta en marcha de políticas públicas y la asignación de los recursos públicos corresponda con las prioridades de la población.

Es importante que los sistemas de gestión de estos recursos sean también conducentes al aumento de la eficiencia y la eficacia de la gestión pública. Así se podrá lograr una medición de los efectos reales de la gestión pública sobre las prioridades nacionales y su contribución al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Fuente: Plan Estratégico Nacional  
Panamá 2030, p. 72.





## 6. MONITOREO Y EVALUACIÓN

El M&E está alineado con las prioridades nacionales establecidas en el *Plan de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres (PIOM)* y su *Plan de Acción 2016-2019*, el *Plan Estratégico Nacional Panamá 2030 (PEN)*<sup>52</sup> y otras políticas públicas. Los indicadores del Modelo se centran en las tres autonomías incluyendo indicadores en tres niveles: de impacto, es decir, los establecidos en las prioridades de políticas públicas nacionales; y de resultados y productos de los CINAMU que contribuyen al logro de metas nacionales.

Se propone incorporar el análisis de la situación de las tres autonomías de las mujeres usuarias para identificar los factores sociales, económicos, culturales, históricos y geográficos que inciden en las desigualdades étnicas y de género. Esto ayudará a desarrollar acciones específicas locales que contribuyan a cambios significativos. Además, garantizará resultados medibles en los territorios con presencia de los CINAMU.

El nivel territorial es el eje medular para la gestión de servicios e intervenciones a fin de promover las autonomías de las mujeres en toda su diversidad. La elaboración de los ASAM incluye actividades de análisis, priorización de problemas y grupos de población, y líneas de acción para atenderlos. Esto facilitará la alineación entre las prioridades y los recursos financieros.

Además de los indicadores de impacto, resultado y producto, la siguiente matriz incluye las estrategias del *PEN 2030* y los ejes y objetivos estratégicos del *Plan de Acción de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres 2016-2019* a los que el modelo de CINAMU contribuye. Asimismo, incluye indicadores de pertinencia cultural, calidad y cobertura en tanto componentes transversales de las intervenciones en torno a las tres autonomías.

<sup>52</sup> Consejo de la Concertación Nacional para el Desarrollo (2017). *Plan Estratégico Nacional con Visión de Estado Panamá 2030*. <https://bit.ly/3x3SP0p>.

## Cuadro 8. Indicadores de monitoreo y evaluación en torno a las tres autonomías y componentes transversales

Nivel	Indicadores	
<b>Autonomía física, violencia contra las mujeres (VCM)</b>		
<b>Contribución al PEN Panamá 2030. Estrategias de: i) acceso a la justicia para todos, ii) seguridad ciudadana integral.</b>		
<b>Contribución al PA 2016-2019. Eje: violencia contra las mujeres, objetivos estratégicos:</b>		
<i>O.E.1-1: Intervenir para la ejecución de programas integrales, derivados de la articulación entre las instituciones gubernamentales y no gubernamentales, que promuevan conocimientos y prácticas sobre los derechos humanos de las mujeres para prevenir la violencia de género, en la familia y en la sociedad; así como toda manifestación de discriminación, considerando las particularidades de la pluralidad étnica, cultural, sexual, etaria y las condiciones de cualquier otra índole.</i>		
<i>O.E.1-5 Promover el acceso efectivo a la justicia y a la asistencia jurídica gratuita y de calidad para las mujeres que sufren violencia.</i>		
Impacto	Indicador	Fuente
<b>Reducir la prevalencia de al menos 3 tipos de VCM en los territorios de intervención de los CINAMU</b>	▪ Porcentaje de mujeres de 15 años o más que experimentaron violencia física y/o sexual por la pareja en los últimos 12 meses en los territorios de intervención.	Encuesta de población (demográfica y de salud, de hogares, otras)
	▪ Porcentaje de mujeres que reporta haber sido víctima en los últimos 12 meses de alguna situación que atentó contra su seguridad y/o delito.	Encuesta de victimización y percepción de la seguridad ciudadana Latinobarómetro
	▪ Proporción de mujeres de 18 a 29 años que habían sufrido violencia sexual antes de cumplir los 18 años (PEN Panamá 2030).	Ministerio Público
<b>Resultados</b>	▪ Tasa de denuncias de violación sexual y de violencia doméstica en los últimos 12 meses (por cada 10 000 habitantes).	Órgano Judicial Ministerio de Seguridad
	▪ Tasa de denuncias de violencia doméstica en los últimos 12 meses (por cada 10 000 habitantes).	Órgano Judicial Ministerio de Seguridad
	▪ Tasa de muertes violentas de mujeres y femicidios.	Órgano Judicial Ministerio de Seguridad
	▪ Casos de violencia doméstica y sexual contra mujeres ejercida por cualquier persona, atendidos en los juzgados pertinentes donde se les dictó sentencia.	Órgano Judicial
	▪ Porcentaje de usuarias por VCM atendidas en los CINAMU que implementaron un plan de seguridad integral o un plan de vida.	Registros administrativos del INAMU, Data INAMU
	▪ Porcentaje de mujeres afectadas por cualquier tipo de violencia que buscaron ayuda institucional (CINAMU o cualquier otra institución gubernamental, no gubernamental, autoridades indígenas u otras).	Encuestas de población

<p><b>Productos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Número de mujeres atendidas por tipo de violencia (pareja, familiar-aparte de la pareja, sexual por cualquier persona, femicidio, institucional [educativa, salud, obstétrica, judicial, policial, instituciones privadas, etc.], laboral, comunitaria, política, mediática, cibernética, trata de personas u otras congruentes con el marco legal vigente), desagregado por sexo, edad y pertenencia étnica.</li> <li>▪ Número de mujeres atendidas por cualquier tipo de VCM por primera vez, desagregado por sexo, edad y pertenencia étnica.</li> <li>▪ Número de mujeres atendidas por cualquier tipo de violencia subsecuentes, desagregado por sexo, edad y pertenencia étnica.</li> <li>▪ Número de mujeres que enfrentan violencia que reciben dos o más servicios en los CINAMU.</li> <li>▪ Número de mujeres que enfrentan violencia que reciben orientación sobre los SAE en los CINAMU.</li> <li>▪ Número de referencias externas generadas por provincia, comarca y tipo de institución/servicio.</li> <li>▪ Número de mujeres que han experimentado o están en riesgo de enfrentar violencia que fueron referidas a los CINAMU por instancias externas (gubernamentales, no gubernamentales y comunitarias), autoridades indígenas y organizaciones de mujeres y recibieron al menos un servicio en los CINAMU.</li> <li>▪ Porcentaje de mujeres que enfrentan violencia que reciben dos o más servicios de los CINAMU.</li> <li>▪ Sistema territorial de referencia con normas y acuerdos interinstitucionales aprobados, incluyendo autoridades indígenas, personal capacitado y mecanismo de M&amp;E.</li> <li>▪ Personal de los CINAMU capacitado (por lo menos 40 horas al año de formación, excluyendo charlas y seminarios) en atención integral a las VCM, buenas prácticas, directrices internacionales y enfoque intercultural en el abordaje de las VCM.</li> </ul>	<p>Registros administrativos del INAMU, Data INAMU</p> <p>Informes de actividades</p>
<p><b>Autonomía económica</b></p>		
<p><b>Contribución al PEN Panamá 2030. Estrategia de: i) erradicación de la pobreza en todas sus formas; ii) igualdad/equidad de género, enfoque de derechos, equidad de roles desde la formación y empoderamiento de las mujeres y las niñas; iii) crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, de empleo pleno y productivo y de trabajo decente para todos, incluyendo producción y consumo responsable; iv) reducción de la desigualdad y v) alianza Estado, sector privado y sociedad civil.</b></p> <p><b>Contribución al PA 2016-2019. Eje 6, economía, trabajo y familia, objetivos estratégicos:</b></p> <p><i>OE2-2: Apoyar y promover políticas y programas que garanticen el empleo no precarizado en todos los sectores laborales, tomando en cuenta las necesidades específicas de determinados grupos y colectivos de mujeres.</i></p> <p><i>OE4-1: Fomentar el liderazgo de las mujeres en los espacios de poder y toma de decisiones en las empresas y organizaciones públicas, así como en las organizaciones representativas de los agentes sociales.</i></p> <p><i>OE5-1: Fomentar la autonomía económica y financiera de las mujeres, por medio de la promoción de la capacidad empresarial, el asociativismo y el cooperativismo, integrando redes de mujeres a procesos económicos productivos y de mercado local y regional.</i></p> <p><i>OE5-2: Impulsar políticas y programas que posibiliten emprendimientos económicos y modelos asociativos de organización social, especialmente para mujeres jóvenes y aquellas pertenecientes a grupos minoritarios o vulnerables, de las áreas urbanas, rurales y comarcales.</i></p> <p><i>OE5-3: Promover el fortalecimiento de los planes, programas y proyectos de fomento al crédito, para apoyar las iniciativas productivas de las emprendedoras, en las diferentes etapas de desarrollo empresarial, estableciendo medidas de acción positiva, que garanticen el acceso de las mujeres a la capacitación, asistencia técnica y acceso al crédito.</i></p> <p><i>OE9-2: Velar por la ampliación de los programas de ayuda a mujeres en pobreza y pobreza extrema, para que se les facilite los medios y recursos, de manera que puedan acceder a las ofertas gubernamentales y no gubernamentales de capacitación, formación y otros beneficios.</i></p>		

<b>Impacto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grado de mejora de los ingresos económicos de las mujeres.</li> <li>Número de mujeres insertadas laboralmente, incluidas por cuenta propia.</li> <li>Número de actividades productivas emprendidas, escala de los emprendimientos y facturación.</li> </ul>
<b>Resultados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción general de las usuarias respecto a los SAE.</li> <li>Mejora de situaciones para la empleabilidad y emprendimiento.</li> <li>Grado de potenciación de las habilidades transversales.</li> <li>Grupos o comunidades creadas de mujeres y número de participantes.</li> <li>Proyectos de cooperación empresarial puestos en marcha, tanto dentro de un CINAMU como entre dos o más CINAMU.</li> <li>Emprendedoras visibilizadas en los medios de comunicación.</li> <li>Número de visitas al directorio de emprendedoras y transacciones realizadas desde la plataforma.</li> </ul>
<b>Productos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de expedientes abiertos en los SAE.</li> <li>Número de mujeres derivadas a recursos externos.</li> <li>Número de ediciones del módulo troncal puestas en marcha.</li> <li>Número de mujeres participantes que inician el módulo troncal.</li> <li>Número de mujeres que finalizan el módulo troncal.</li> <li>Número de inclusiones en la bolsa de empleo.</li> <li>Número de inscripciones en el registro nacional de empleo.</li> <li>Número de planes de negocio elaborados.</li> <li>Número de capacitaciones realizadas.</li> </ul>

#### **Autonomía política, participación social y movilización comunitaria en torno a la igualdad de género y la diversidad**

**Contribución al PEN Panamá 2030. Estrategias de: i) acceso a la justicia para todos, ii) seguridad ciudadana integral, iii) incrementar la inclusión reduciendo la discriminación; iv) crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, de empleo pleno y productivo y de trabajo decente para todos, incluyendo producción y consumo responsable.**

#### **Contribución al PA 2016-2019**

##### **Eje 3, violencia contra las mujeres:**

*Lineamiento estratégico 1: Cambios estructurales y culturales para transitar del arraigo de una cultura de exclusión, discriminación, desigualdad de género y violencia contra las mujeres, a una cultura centrada en la igualdad, equidad, inclusión y respeto a los derechos humanos de esta población.*

*Lineamiento estratégico 2: Reconocimiento de la violencia como un problema de seguridad humana, pública y ciudadana, que afecta a las mujeres de cualquier grupo etario, independientemente de su estatus social.*

##### **Eje 4, educación, cultura y comunicación:**

*Lineamiento estratégico 6: Proyección de imágenes de las mujeres libres de estereotipos sexistas, que visibilicen su participación y papel en los ámbitos económicos, social, político y cultural, promoviendo una comunicación no discriminatoria en los medios de comunicación social, la publicidad y el entorno digital.*

##### **Eje 5, diversidad**

*Lineamiento estratégico 1: Promover la no discriminación, la igualdad de oportunidades y el desarrollo integral de las mujeres sin distinción cultural, étnica o de cualquier otra índole.*

*Lineamiento estratégico 2: Promover, de forma particular, la no discriminación, la igualdad de oportunidades y el desarrollo integral de las mujeres indígenas y afrodescendientes.*

*Lineamiento estratégico 3: Promover, de forma particular, la no discriminación, la igualdad de oportunidades y el desarrollo integral de las mujeres con discapacidad.*

*\*Fuente para todos los indicadores de resultados y productos: Registros administrativos del INAMU/Data INAMU*



<b>Resultados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Porcentaje de mujeres y hombres de 15 años y más que está de acuerdo con normas tradicionales de género sobre las autonomías de las mujeres, desagregado por sexo, edad y pertenencia étnica.</li> <li>▪ Porcentaje de mujeres y hombres de 15 años y más que reporta haber realizado alguna actividad en su familia o en la comunidad en favor de los derechos de las mujeres, de la no discriminación por sexo, etnia u otra, desagregado por sexo, edad y pertenencia étnica.</li> <li>▪ Porcentaje de mujeres y hombres de 15 años y más que puede identificar al menos 2 servicios que se ofrecen en los CINAMU para mujeres, desagregados por edad, pertenencia étnica y provincia.</li> </ul>
<b>Productos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Número de mujeres adultas que completaron procesos educativos para la prevención de la violencia de género, enfoque intercultural y promoción de los derechos de las mujeres.</li> <li>▪ Número de personas adultas y jóvenes que participan en las iniciativas preventivas o de movilización comunitaria en torno a la igualdad de género, VCM, empoderamiento económico, derechos de las mujeres, desagregado por sexo, edad y pertenencia étnica.</li> <li>▪ Número de personas adultas y jóvenes capacitadas en programas comunitarios en torno a las autonomías de las mujeres, pertinencia cultural, desagregado por sexo, edad y pertenencia étnica.</li> <li>▪ Número de participantes en las actividades de ASAM, desagregado por sexo, edad y pertenencia étnica.</li> <li>▪ Número de organizaciones y redes locales que desarrollan acciones coordinadas con los CINAMU.</li> <li>▪ Número de convenios de cooperación suscritos con instancias gubernamentales y gobiernos locales para el desarrollo de intervenciones en torno a las autonomías de las mujeres.</li> <li>▪ Número de redes locales para una vida sin violencia creadas o fortalecidas.</li> <li>▪ Eficacia.</li> <li>▪ Personal de instituciones locales (gubernamentales, no gubernamentales, autoridades indígenas, organizaciones de mujeres [indígenas, afrodescendientes, jóvenes, mujeres en general], del sector privado) capacitado en las estrategias de autonomía política/participación social y promoción de normas equitativas de género que participaron en la implementación de estas iniciativas.</li> </ul>
<b>Pertinencia cultural (fuente: registros administrativos del INAMU/Data INAMU)</b>	
<b>Infraestructura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Porcentaje de espacios físicos (recepción, sala de espera, área infantil, oficinas, sala de reuniones, espacios para cocinar y descansar) con imágenes representativas de la diversidad étnica de Panamá y CINAMU comarcales con señalización en el idioma del pueblo indígena correspondiente.</li> </ul>
<b>Atención</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Número de mujeres de las comarcas que reciben servicios en los CINAMU.</li> <li>▪ Número de mujeres de las comarcas que son atendidas en sus comunidades por las(os) promotoras(es) comunitarias(os) indígenas que trabajan en coordinación con los CINAMU.</li> <li>▪ Existencia de mecanismos para denunciar actos de discriminación (racial, etaria u otra condición) en instancias gubernamentales y no gubernamentales a las que acuden las mujeres en los territorios de intervención de los CINAMU.</li> </ul>
<b>Información y comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Porcentaje de publicaciones sobre temas de mujeres e identidad cultural, tradiciones, lenguas y saberes locales de las mujeres indígenas y afrodescendientes en Panamá realizadas por el INAMU/CINAMU.</li> </ul>
<b>Gestión de conocimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estadísticas de los CINAMU desagregadas por pertenencia étnica y lingüística analizadas y publicadas regularmente.</li> <li>*Esta información se registrará a nivel nacional, no limitarla únicamente a las comarcas.</li> </ul>
<b>Recursos humanos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Porcentaje del personal de los CINAMU con al menos 25 horas de formación en atención con pertinencia cultural.</li> <li>▪ Porcentaje del personal de CINAMU comarcales con conocimiento de idioma(s) correspondiente(s) a la comarca o provincia con población indígena.</li> </ul>

<b>Intervenciones comunitarias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de intervenciones comunitarias dirigidas a mujeres indígenas y afrodescendientes.</li> <li>Número de intervenciones comunitarias que abordan la igualdad de género, la discriminación racial y otras formas de discriminación.</li> </ul>	
<b>Planificación y coordinación interinstitucional y comunitaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de CINAMU que realizan planificación anual coordinada con autoridades indígenas, organizaciones de mujeres indígenas y/o afrodescendientes.</li> <li>Porcentaje de instituciones identificadas para la implementación de acciones con pertinencia cultural en los CINAMU.</li> <li>Número de planes anuales de CINAMU con estrategias de interculturalidad según las brechas identificadas en el diagnóstico comunitario, con financiamiento asignado.</li> <li>Número de convenios establecidos con instituciones para colaboraciones interinstitucionales y comunitarias.</li> <li>Porcentaje del presupuesto anual de los CINAMU asignado para: <ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitación del personal de los CINAMU e instituciones aliadas (gubernamentales, ONG, comunitarias) en aplicación de enfoque de interculturalidad en los servicios e intervenciones sobre igualdad de género.</li> <li>Elaboración y puesta en marcha de mecanismos de coordinación y planes de trabajo en las comarcas con autoridades indígenas, grupos de mujeres indígenas y en provincias con mujeres afrodescendientes.</li> </ul> </li> </ul>	
<b>Calidad</b>		
	<b>Indicador</b>	<b>Fuente</b>
<b>Autonomía física, violencia contra las mujeres</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Línea 24 Horas: Nivel de satisfacción de las usuarias relativa a: a) tiempo de respuesta, b) con los servicios ofrecidos, c) trato por parte del personal y d) intención de recomendar la Línea 24 Horas a otra persona o mujer en riesgo y/o que haya experimentado cualquier tipo de violencia.</li> </ul>	Encuesta de satisfacción en página web de la Línea 24 Horas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de satisfacción de las usuarias con los servicios de asistencia psicológica y jurídica.</li> </ul>	Encuesta de satisfacción
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entre usuarias que fueron referidas a instancias externas, porcentaje que considera que el servicio que recibió en la institución externa (receptora) fue muy bueno o bueno.</li> </ul>	Evaluación de los servicios de referencia registrada por el personal de atención en Data INAMU
<b>Autonomía económica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción general de las usuarias respecto a los SAE.</li> </ul>	Encuesta de satisfacción
<b>Autonomía política/participación social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de satisfacción de mujeres y hombres con las estrategias y actividades comunitarias en los territorios de intervención, desagregado por sexo, edad y pertenencia étnica.</li> </ul>	Evaluación de actividades comunitarias
<b>Cobertura</b>		
<b>Violencia contra las mujeres</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda cubierta de servicios:</li> <li>Número de mujeres sobrevivientes de cualquier tipo de violencia que fueron atendidas en cualquiera de los servicios y medios (CINAMU, página web, Línea 24 Horas).</li> <li>Tasa por 1000 habitantes de mujeres de 18 años y más, desagregado por provincia, comarca y pertenencia étnica de las usuarias.</li> </ul>	Registros administrativos del INAMU/Data INAMU

Para cada uno de los indicadores de resultados se deben establecer fichas con estos componentes: estándar, criterio, descripción del indicador, fórmula de cálculo y observaciones sobre el cálculo y el análisis de los datos.

## **Análisis de los datos**

### **Desagregación**

- Los indicadores de resultados y productos deben estar desagregados por edad, pertenencia étnica-lingüística y sexo (si aplica).
- Los datos sobre VCM deben estar desagregados por tipos penales de violencia y formas (física, psicológica, económica/patrimonial y sexual). El análisis centrado solo en las formas no permite examinar factores de riesgo asociados a los contextos en los que ocurren las violencias, la relación víctima-agresor, potenciales motivos, vulnerabilidades de las víctimas según tipo de violencia, así como la coocurrencia de distintos tipos de violencia.

Los indicadores de servicios digitales serán desagregados por: a) medio a través del cual se ofrece la atención (Línea 24 Horas, web, WhatsApp, llamada, videollamada); b) provincia y municipio, c) edad de la usuaria, d) personal que ofreció el servicio y e) tipo de violencia.

Indicadores: perfil de usuarias, tipos de VCM, tipo de atención/servicios, seguimiento de usuarias, calidad de la atención desde la perspectiva de las usuarias, indicadores de prevención (conocimiento, actitudes y prácticas, aceptación de normas de género, actitudes y prácticas de discriminación racial), productos, resultados para todos los CINAMU y específicos para los comarcales.



## ANEXOS

### 1. Formato de plan de servicios<sup>53</sup>

A partir de las necesidades identificadas, ¿qué servicios (apoyo/actividades) a usted le gustaría priorizar en las próximas 2-4 semanas y en un plazo de 2 a 6 meses? \*El período de tiempo debe ajustarse según el caso.

Período	Actividad	Servicio (nombre y lugar) ¿Requiere referencia y seguimiento por el personal a cargo de la gestión de casos?	Potenciales barreras para acceder a esos servicios y posibles soluciones (pago de transporte, crédito telefónico u otros).	Fecha
Corto plazo (2-4 semanas)				
Mediano plazo (2-6 meses u otro periodo de tiempo razonable)				

<sup>53</sup> Adaptado de Banco Interamericano de Desarrollo (2022). *Herramienta técnica. Estándares y herramientas para la gestión de casos de violencia contra las mujeres*. <https://bit.ly/3GC6aAm>.

## Notas de seguimiento del caso

<p><b>Fortalezas y acciones realizadas según los objetivos establecidos</b></p>	<p>a. Avances en la implementación del plan (servicios a los que asistió/actividades que realizó), resultados obtenidos y cómo se sintió</p> <p>b. Retos enfrentados</p>		
<p><b>Evaluación del nivel de logro (Por parte del personal a cargo de la gestión de casos)</b></p>	<p>¿Realizó las tareas o actividades que planificó?, ¿Cómo se ha sentido en relación con los logros alcanzados?</p>		
<p><b>Plan</b></p>	<p>Actividad</p>	<p>Servicio (nombre y lugar) ¿Requiere referencia y seguimiento por el personal a cargo de la gestión de casos?</p>	<p>Fecha</p>
<p><b>Datos y/o documentos ingresados al sistema de información (o récord manual) Teléfono, resultados de actividades (pruebas, notas de proveedoras[es] de servicios), otros</b></p>			

## 2. Formato de referencia y contrarreferencia<sup>54</sup>

<b>Institución y servicio/ programa que refiere</b>	Nombre		
	Dirección		
	Teléfono		
<b>Servicio al que fue referida la usuaria</b>	Nombre de la institución	Dirección	
<b>Atención</b>	Urgente		
	Ordinaria		
<b>Fecha de la referencia</b>	Día_____mes_____año_____		
<b>Datos generales de la usuaria</b>	Nombre de la usuaria	Fecha de nacimiento Día_____mes_____ año_____	
	Número de registro de la referencia		
	Códigos según tipo de violencia, características y/o proceso judicial, si aplican		
<b>Resumen del caso</b>	Historia del caso		
	Servicios ofrecidos en la institución que refiere		
	Razones de la referencia y servicios solicitados a la institución receptora		
	Documentos anexos a la referencia (si procede)		

<sup>54</sup> Banco Interamericano de Desarrollo. (2021). *Sistemas de referencia para víctimas/sobrevivientes de violencia sexual y basada en género*. <http://dx.doi.org/10.18235/0003338>

<b>Personal que atendió a la usuaria</b>	Nombre y cargo
	Firma de la persona supervisora (si aplica)
	Fecha: Día_____mes_____año_____
	Acuerdo telefónico realizado (sí, no)
	Teléfono, fax y/o correo electrónico/WhatsApp, otro (especificar)
<b>Contrarreferencia/retorno</b>	
<b>Datos de la institución y personal que completa el formato de contrarreferencia</b>	Nombre de la institución, teléfono, fax, correo electrónico
	Nombre del (la) proveedor(a) de servicios y cargo
	Fecha: Día_____mes_____año_____
<b>Datos generales de la usuaria</b>	Nombre y apellidos
	Fecha de nacimiento Día-----mes-----año
	Número de expediente
	Códigos según tipo de violencia, características y/o proceso judicial, si aplican
<b>Personal que atendió a la usuaria</b>	Nombre y cargo: Fecha: Día_____mes_____año_____
<b>Servicios prestados y principales hallazgos</b> Médicos Legales Sociales Psicológicos Autonomía económica Atención a NNA Protección Otros (especificar)	



<b>Necesidades de seguimiento</b>	
<b>Referencia a</b>	Retorno a (indicar nombre del [la] proveedor[a] de servicios a que se retorna la referencia)
<b>Datos de la contrarreferencia</b> (A completar por el [la] proveedor[a] de servicios que recibe el formato de contrarreferencia)	Nombre y firma del (la) proveedor(a) de servicios que recibe la ficha de contrarreferencia
	Fecha de retorno de la contrarreferencia

### 3. Formato de plan de vida

Una mujer puede elaborar un plan de vida mediante múltiples medios o técnicas: un documento escrito, mapas mentales, esquemas, dibujos, cuadros comparativos, entre otros. Aquí se presentan los componentes a considerar en la elaboración de un plan de vida, adaptables a distintos medios o técnicas.

Ámbito	Prioridades o necesidades	Objetivo (¿qué deseo?)	Tiempo (¿en cuánto tiempo lo lograré?)	Estrategias (¿cómo lo voy a hacer?)	Apoyo externo (¿quién y/o qué instituciones me pueden apoyar?)
Personal/ individual (Autocuidado y bienestar físico y emocional)					
Familiar (personas aparte de la pareja)					
Pareja					
Educativo					
Laboral					
Social/ comunidad					
Otros					

#### 4. Formato general de consentimiento informado

La duración de la sesión será de aproximadamente ... minutos. En el CINAMU se respetará tu confidencialidad y la de la información que compartas, nadie tendrá acceso a ella. Tus datos personales y la información que compartas serán almacenados de manera segura en las instalaciones del CINAMU.

Tienes derecho a:

- Recibir atención de calidad y ser tratada con respeto, dignidad y consideración, independientemente de tu edad, pertenencia étnica, nacionalidad, discapacidad, orientación sexual, identidad de género o creencias.
- Obtener información sobre los servicios que recibirás, los beneficios y los riesgos de los procedimientos y procesos, incluyendo que se te solicite consentimiento para determinados procedimientos.
- Recibir servicios en condiciones que aseguren privacidad, incluyendo el manejo confidencial de
- tu expediente.
- Recibir información en un lenguaje o idioma comprensible que puedas entender.
- Evaluar la calidad de los servicios y privacidad, incluyendo ofrecer tu opinión y tus preocupaciones sobre los procedimientos, la actitud del personal u otro aspecto que consideres pertinente.
- Retirarte o darte de baja de los servicios, si así lo deseas.

¿Tienes alguna pregunta o necesitas alguna aclaración adicional?

- Si responde sí: Aclare las dudas

¿Aceptas recibir los servicios?

- Si responde sí: Obtenga consentimiento informado y proceda a ofrecer los servicios.
- Si responde no: Acepte la respuesta sin juzgar. Dígale a la sobreviviente que siempre podrá volver a contactar al CINAMU o la Línea 24 Horas para recibir los servicios.

Guarde este documento cumplimentado junto con el consentimiento informado.

\*Este formato se adaptará a las características de las sobrevivientes adolescentes que acuden a los CINAMU, según la legislación nacional y las competencias conferidas al SENNIAF.

## 5. Formato de plan de seguridad integral<sup>55</sup>

Fecha	Fecha en que fue revisado
Los siguientes pasos representan mi plan para aumentar mi seguridad, reducir los riesgos de sufrir violencia, aumentar mi estabilidad y fortalecer mi bienestar general. Aunque yo no tengo control sobre la violencia que ejerce quien me está haciendo o me hizo daño, tengo la opción de responder a situaciones futuras y lograr que yo y personas cercanas a mí podamos estar seguras.	
Meta	Acciones
<b>1. Reducir los medios o evitar las situaciones que usa el agresor para intimidarme</b>	Si el agresor me acosa en redes sociales, yo haré lo siguiente... a. b. También puedo probar las siguientes opciones: a. b.
<b>2. Aumentar mi seguridad durante un incidente violento en el hogar</b>	a. Decirle a... sobre la violencia y pedirle que llame a la policía o al 911 si oye sonidos sospechosos de mi casa. b. Voy a usar... como código con mis hijas(os), amistades, vecinas(os) para avisar que deben llamar para pedir ayuda a la policía o al 911. c. Si decido irme de la casa, yo iré a... (decida sobre esto, aun cuando usted piense que esto no ocurrirá). d. Voy a tener dinero extra y documentos importantes en...
<b>3. Conservar mi energía y recursos emocionales y evitar momentos emocionales difíciles</b>	a. Cuando tenga que hablar con el agresor, en persona o por teléfono, yo puedo... b. Cuando me siento con bajo ánimo yo puedo llamar a... y a... que me pueden dar apoyo. c. Las cosas que puedo hacer para sentirme fuerte son... d. Puedo participar en el grupo de apoyo...
<b>4. Aumentar mi estabilidad económica y mejorar mis condiciones de vida</b>	a. Ahorraré (cantidad de dinero) ... para... b. Tomaré un curso sobre... c. Buscaré información sobre (empleos, microempresas, etc.)...

## 6. Formato de registro de grupos de autoapoyo

CINAMU			Modalidad	Presencial
				Virtual
				Híbrido (virtual y presencial)
Fecha y horario	Temas abordados	Facilitadoras	Número de participantes (anexar lista de participantes)	

<sup>55</sup> Banco Interamericano de Desarrollo. (2021). *Planes de seguridad para víctimas/sobrevivientes de violencia sexual y basada en género*. <http://dx.doi.org/10.18235/0003339>.

## 7. Formato de preguntas de detección de distintos tipos de violencia<sup>56</sup>

Sabemos que la violencia es algo muy común en la vida de las mujeres de todas las edades. En los CINAMU nos preocupamos por conocer la situación de las mujeres para apoyarlas y ofrecerles los servicios que necesiten. Yo converso sobre estos temas con muchas de las participantes de las actividades de (autonomía económica, comunitarias) porque reconozco la importancia de este tema para todas las mujeres.

### Guía de preguntas para la detección de cualquier tipo de VCM

1. En general, ¿cómo describiría usted su relación con su esposo/marido/pareja (actual/más reciente o su expareja)?

Buena/agradable	
Con mucha tensión	
Con alguna tensión	
Sin tensión	

2. Durante los últimos 6 meses, ¿ha sido usted golpeada, abofeteada, pateada, o lastimada físicamente de alguna otra manera por alguien?

Sí	No	Si la respuesta es "sí", ¿por quién(es)?

3. Durante los últimos 6 meses, ¿ha sido usted insultada, humillada, amenazada, acosada por alguna persona?

Sí	No	Si la respuesta es "sí", ¿por quién(es)?

4. Durante los últimos 6 meses, ¿ha sido usted forzada a tener relaciones sexuales o a realizar un acto sexual en contra de su voluntad o que usted no deseaba?

Sí	No	Si la respuesta es "sí", ¿por quién(es)?

5. Recuerda si en su infancia o adolescencia vivió situaciones incómodas relacionadas con su cuerpo/sexualidad?

<sup>56</sup> Adaptada de Ciudad Mujer Honduras, 2018. *Lineamientos generales para la detección de casos de violencia contra mujeres adultas, adolescentes, niños y niñas*. Honduras.

6. Para embarazadas: Desde que quedó embarazada, ¿ha sido golpeada, abofeteada, pateada o lastimada físicamente o de alguna otra manera por alguien?

Sí	No	Si la respuesta es "sí", ¿por quién(es)?

7. Reciente o actualmente, ¿usted siente peligro en su integridad física o moral?

## 8. Guion de prevaloración de seguridad para la atención digital (teléfono, chat, video llamada, app) (UNFPA, 2020)

- ¿Te sientes cómoda hablando ahora? ¿Aceptas continuar esta conversación ahora por teléfono? ¿O prefieres que programemos en otro momento?
- ¿Prefieres una llamada perdida o enviarme un mensaje de texto cuando estés lista? ¿Es este el número correcto para llamar? ¿Prefieres que llame a otros números alternativos?
- ¿Estás llamando desde un lugar que puede garantizar la privacidad y confidencialidad de la conversación?
- ¿Crees que alguien podría entrar al lugar donde estás durante nuestra conversación? ¿Cuál sería la mejor repuesta en caso de que esto suceda? ¿Qué aconsejas como la mejor acción si esto sucede?
- ¿Si consideras relevante, quisieras acordar el uso de una palabra clave que indique que ya no puedes seguir hablando? ¿Cuál palabra sugerirías?
- Pregunte nuevamente: ¿Te sientes segura y tienes suficiente privacidad y tiempo para nuestra conversación? ¿Estás bien hablando ahora?

## 9. Formato de control de las referencias

Nombre de la institución:								
Fecha de la referencia	Nombre de la usuaria	Código asignado/número de expediente	Referida a (nombre de la institución/especialidad)	Referida por (nombre del servicio y proveedora que refiere)	Fecha en que se recibió la contrarreferencia	Seguimiento solicitado Sí/No	Seguimiento completado Sí/No	Referencia apropiada Sí/No







# REPÚBLICA DE PANAMÁ

— GOBIERNO NACIONAL —

