

**“FORMATO PARA EL INFORME CUALITATIVO DE REFUGIO 2018”**

<b>Nombre de la Organización de la Sociedad Civil/Institución Pública</b>
Instituto Colimense de las Mujeres
<b>Municipio/Entidad Federativa</b>
Colima, Colima.
<b>Fecha de elaboración</b>
07 de enero de 2019
<b>Periodo que abarca el informe</b>
Enero a Diciembre de 2018
<b>Número de habitaciones</b>
4

**INGRESO**

Describir el proceso de ingreso de tres de las usuarias que entraron al Refugio durante el periodo a reportar. (En su descripción omite información considerada confidencial).

**USUARIA 1**

a) Valoración de riesgo

Tipo y grado de violencia: Riesgo alto. Presenta violencia física, psicológica y económica, por parte de su pareja. Se detecta Trata de Personas.

Redes de apoyo: Durante su estancia no refirió tener redes de apoyo familiares o sociales. Sin embargo cuenta con la red de apoyo institucional de instancias de seguridad y el Sistema DIF de Zacatecas.

Perfil del agresor: Peligrosidad alta; consumo de drogas y portación de armas.

b) Protocolo de seguridad:

Mujer referida por la Agencia del Ministerio Público adscrito a la Unidad Especializada de la Investigación de los Delitos de Narcomenudeo y Trata de personas de la Procuraduría General de Justicia del estado de Zacatecas, con la finalidad de dar continuidad a su proyecto de vida, toda vez que la beneficiaria desea iniciar su vida en un estado diferente a Zacatecas, ya que ella refiere que en dicho estado no cuenta con las condiciones necesarias para desenvolverse y desarrollarse de manera personal y laboralmente, además de temer por su integridad dentro de ese estado. La beneficiaria es trasladada al Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de Colima en compañía de un comandante y una agente de la policía ministerial adscrito al Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de Zacatecas, quienes hacen entrega de la misma al personal de CAER, trasladándola posteriormente a Refugio conforme a las medidas de seguridad en vehículo sin visibilidad interna ni externa, resguardando así su identidad y condición.

c) Atención proporcionada:

Durante su resguardo se realizó valoración psicología identificando niveles de ansiedad severa, ansiedad moderada y autoestima en nivel medio. Se realizaron sesiones psicológicas individuales con la finalidad de aminorar la sintomatología presentada. En relación al área de salud se realizó entrevista y valoración del estado de salud, atendiendo de manera oportuna los padecimientos presentados. Para una adecuada atención médica y debido al antecedente en adicciones, fue referida al Centro de Atención en Adicciones (CAPA), perteneciente a la Secretaría de Salud, donde recibió la primer sesión psicológica, quedando pendiente la valoración médica y de trabajo social por parte del Centro. Así mismo fue trasladada al Centro de Salud urbano, donde se expide hoja de referencia a valoración psiquiátrica. De igual manera se envió oficio a Servicios de Salud de la Secretaría de Salud solicitando la atención especializada de ginecología por padecimientos derivados de la violencia, obteniendo fecha de cita para la beneficiaria. El área de nutrición realizó plan nutricional para la beneficiaria. No se realizan acciones legales, toda vez que ella no lo desea. Sin embargo a su ingreso ya cuenta con denuncias presentadas en el Estado de Zacatecas. El área de trabajo social realiza búsqueda de vivienda para la reincorporación social de la beneficiaria, realizando el depósito de renta correspondiente. Finalmente se inició de trámite de impresión de identificación oficial ante el Instituto Nacional Electoral.

**USUARIA 2**

a) Valoración de riesgo

Tipo y grado de violencia: Riesgo alto. Violencia familiar de tipo psicológica, física, sexual, patrimonial y económica. Así como violencia comunitaria de tipo psicológica.

Redes de apoyo: No cuenta con redes de apoyo.

Perfil del agresor: Hombre de 20 años de edad, quien consume alcohol.

b) Protocolo de seguridad: Se realizó traslado de la beneficiaria a Refugio, en vehículo sin visibilidad tanto externa como interna, como señala el protocolo de seguridad. Durante su estancia en refugio la beneficiaria y sus hijas menores de edad fueron trasladadas a servicios médicos, en caso necesario, por rutas diferentes y portando en todo momento identificación oficial de la beneficiaria.

c) Atención proporcionada: Al ingreso a Refugio se realizó entrevista por parte de cada área para detectar las necesidades más apremiantes del núcleo familiar. Se creó el expediente único de la usuaria en el cual las demás profesionistas anexarán sus acciones realizadas. Se toma fotografía de la usuaria y de sus 3 hijas para identificación del expediente, también se elaboró la credencial de cada una de ellas. En relación a las gestiones en el área educativa, se realizó el contacto con la escuela de la hija mayor de la beneficiaria, a fin de solicitar la baja, toda vez que la beneficiaria así lo ha solicitado. Cabe destacar que se ha realizado varias pláticas de sensibilización para darle a conocer la importancia de que su hija continúe sus estudios dentro de Refugio, a pesar de ello la beneficiaria desea dar de baja a la niña, por lo que fue trasladada a oficinas de la Unidad de Servicios de Apoyo a la Educación Regular (USAER), en donde se realizó de manera oficial la baja de la menor de edad al plantel educativo

donde se encontraba inscrita. En relación a las gestiones con sus redes de apoyo, se han realizado pláticas con la beneficiaria con la finalidad de ampliar la información sobre sus redes de apoyo, la beneficiaria logra recordar el número telefónico de su papá, al cual se le marca sin tener respuesta favorable. La beneficiaria no desea el contacto ni la comunicación con el resto de su familia, ya que no se siente segura sobre la discreción que podrían tener con relación a su situación. Se le brindó atención psicológica individual y grupal abordando los temas de emociones, ciclo de la violencia, autoestima, comunicación asertiva, y estrategias de afrontamiento. Desde el área médica se realizó entrevista y valoración médica brindando tratamiento a diversos padecimientos. Durante su estancia se detectaron signos de embarazo por lo que se aplicó prueba casera arrojando positivo, por tal motivo se le trasladó al Centro de Salud para el adecuado control de embarazo. Se trasladó a las hijas menores de edad para aplicación de vacunas en el Centro de Salud. En relación al área jurídica, se realiza entrevista de primera vez y se le informó sobre los trámites que puede realizar a favor de ella y sus hijas, ante lo cual la beneficiaria manifestó que solo desea realizar denuncia por los hechos constitutivos del delito de amenazas o lo que resulte, no deseando realizar ningún otro trámite. Igualmente se brindó asesoría e información sobre sus derechos.

### USUARIA 3

a) Valoración de riesgo

Tipo y grado de violencia: Riesgo alto. Violencia familiar en los tipos psicológica, física patrimonial y económica, con riesgo alto.  
Redes de apoyo: Cuenta con redes de apoyo de tipo familiar, quienes le brindan hospedaje y alimentación.  
Perfil del agresor: Hombre de 26 años de edad, consumidor de sustancias adictivas

b) Protocolo de seguridad:

Se realizó traslado de acuerdo al protocolo de seguridad, en vehículo sin visibilidad tanto externa como interna. Durante su estancia en refugio la beneficiaria y su hija e hijo menores de edad fueron trasladados a servicios médicos y a visitas de convivencia, por rutas diferentes y portando en todo momento identificación oficial de la beneficiaria y la orden de protección correspondiente.

c) Atención proporcionada:

Se realizó valoración psicológica, e intervenciones grupales e individuales abordando su historia de vida, información sobre la violencia tipos y modalidades de la misma y la sororidad. Desde el área de psicología infantil se trabajó la motricidad fina y gruesa, la integración y el fortalecimiento de la autoconfianza, así como la gesticulación trabajando también de manera familiar. El área jurídica elaboró y dio seguimiento a orden de protección, logrando la ejecución de la misma y la recuperación de sus pertenencias. Desde el área de salud se realizó evaluación del estado de salud y nutricional del núcleo familiar, así como un plan alimenticio para el mismo. Se realizan pláticas y talleres de sensibilización y orientación sobre hábitos saludables tanto alimentarios como de higiene personal. Se brindó atención a padecimientos diversos tales como mareos, amigdalitis y dermatitis atópica. Desde el área de trabajo social se realizó entrevista de primera vez y se detectaron las necesidades más apremiantes, elaborando el expediente único de la beneficiaria. Así mismo, se realizó el contacto con redes de apoyo logrando concretar visitas de convivencia, a lo largo de estas visitas se ha fortalecido el lazo familiar y la comunicación entre ellos y la beneficiaria.

### PERMANENCIA

**Elegir los casos de TRES USUARIAS diferentes a los casos descritos en el apartado ingreso, y describir de cada uno los apartados de las áreas de atención especializada.**

### Atención especializada - Psicología de mujeres

**Describir los siguientes apartados retomando el Plan de intervención general del Área de Psicología, para la atención de la violencia familiar y de género durante los periodos (Enero-Julio) y (agosto-octubre)**

### USUARIA 1

Enfoque: Cognitivo conductual.

Objetivo general: Favorecer la reestructuración cognitiva sobre los hechos de violencia vividos, así como brindar herramientas que permitan la resiliencia y el empoderamiento.

Objetivos específicos:

- Que la beneficiaria identifique los tipos y modalidades de violencia a los que fue expuesta
- Que la beneficiaria adquiera habilidades orientadas a la toma de decisiones con responsabilidad
- Que la beneficiaria logre empoderarse.
- Fortalecer la inteligencia emocional al reconocer emociones y sentimientos propios que permitan una mejor gestión de sus relaciones interpersonales
- Mejorar la comunicación asertiva para con las demás personas a fin de apoyar en su integración.

Competencias: La beneficiaria aprendió a comunicarse de forma asertiva, obtuvo la capacidad de reconocer cuándo se dirigía hacia sus compañeras o el personal de forma agresiva, mejoró sus hábitos de higiene personal, así como también su autoestima, aprendió valores como respeto y tolerancia y logró reconocer los tipos y modalidades de violencia a los que fue expuesta.

### **USUARIA 2**

Enfoque: Sistémico.

Objetivo general: Dotar a la beneficiaria de habilidades y herramientas psicológicas y favorezcan su proceso de resiliencia y empoderamiento, así como lograr una resignificación de los hechos de violencia vividos.

Objetivos específicos:

- Que la beneficiaria sea capaz de reelaborar y ordenar la experiencia traumática de violencia vivida haciendo una resignificación de los hechos.
- Desarrollar habilidades cognitivas y conductuales para tomar decisiones con responsabilidad.
- Desarrollar habilidades cognitivas y conductuales hacia la independencia, autonomía, empoderamiento y mejora de su autoestima para afrontar y planear su vida a corto, mediano y largo plazo.
- Desarrollar estrategias de afrontamiento ante situaciones de estrés.

Competencias: Mejora de la comunicación, identificación de los tipos y modalidades de violencia vividos, expresión asertiva de sus emociones, mejora en su autoestima, conductas resilientes, fortalecimiento del vínculo madre e hija.

### **USUARIA 3**

Enfoque: Sistémico.

Objetivo general: Brindar herramientas psicológicas y cognitivas que favorezca el empoderamiento y la resignificación de los hechos de violencia a los que fue expuesta. Así como también desarrollar habilidades para la toma de decisiones con responsabilidad que le permitan mantener una vida libre de violencia.

Objetivos específicos:

- Que la beneficiaria sea capaz de reelaborar y ordenar la experiencia traumática de violencia vivida.
- Desarrollar habilidades cognitivas y conductuales para la toma de decisiones responsables.
- Desarrollar habilidades dirigidas hacia la independencia, autonomía y empoderamiento, para afrontar y planear su vida futura.
- Desarrollar estrategias de afrontamiento ante situaciones de estrés.

Competencias: Se ha fortalecido el vínculo madre-hijas, así como su autoconcepto, de igual manera, la beneficiaria ha logrado reconocer e identificar las diferentes modalidades y tipos de violencia a los que fue expuesta y ha adquirido conocimientos sobre las relaciones tóxicas y cómo evitarlas. De manera general ha mostrado signos de resiliencia y empoderamiento

Desde el área de psicología para mujeres, se realizaron talleres grupales orientados al conocimiento y la sensibilización sobre temas de igualdad y equidad de género, sororidad y feminismo, así mismo, se abordó el ciclo de la violencia, el apego y dependencia en las relaciones interpersonales, autoestima, comunicación, abuso sexual y los prejuicios y estereotipos en el abordaje de estos temas, lo cual ha permitido a la población atendida, crear nuevas estructuras mentales y cognitivas respecto a sí mismas, especialmente en los roles que ellas solían desempeñar, teniendo un panorama más amplio y nuevas opciones para desarrollarse personal, social, laboral y profesionalmente.

Por otro lado, con los talleres grupales se ha tenido el objetivo de crear espacios de reflexión sobre sus propias experiencias relacionadas a la violencia experimentada, lo cual ha tenido como resultado el desarrollo de la empatía y sororidad al escuchar a sus compañeras. Finalmente, con las intervenciones grupales se ha logrado la sensibilización, la empatía, integración grupal y la toma de conciencia de cada una de sus experiencias, lo cual abre la puerta para el trabajo individual y el crecimiento personal.

### **Resultados de la intervención del área de Psicología de manera general (A partir de la firma del Convenio al 31 de Diciembre 2018)**

De forma individual, se ha trabajado con las beneficiarias en su contención emocional, quienes expresan sentimientos de culpa, enojo y ansiedad principalmente. Al transcurrir las sesiones se muestran más fortalecidas y expresan comentarios positivos hacia su persona, mostrando respeto hacia sí mismas. En las sesiones de trabajo grupales se ha logrado fortalecer los vínculos de sororidad entre mujeres, quienes se apoyan en su crecimiento personal al escuchar y empatizar con las experiencias vividas de sus compañeras. La terapia grupal brinda un espacio para la reflexión en torno a su historia personal y la manera en que ésta les ha llevado a vincularse y relacionarse con otras personas.

Por otro lado, durante las sesiones familiares se ha logrado fortalecer el vínculo de las madres hacia sus hijas e hijos y viceversa, así como los lazos con sus redes de apoyo, lo que favorece su proceso de empoderamiento.

Una de las dificultades presentadas es la diversidad de opiniones, ideas y creencias que generan resistencia al proceso terapéutico o a la integración y adecuada convivencia entre las beneficiarias. Sin embargo, ante esta situación se han realizado ajustes a las

intervenciones, empleando dinámicas de reflexión e integración, logrando la integración entre ellas y evitando la exclusión de alguna. Por otro lado, una de las dificultades identificadas ha sido la interrupción de las sesiones individuales o grupales a causa de las necesidades propias de las hijas menores de edad de la beneficiaria, quienes salen de la sesión para atender dichas necesidades, para lo cual las beneficiarias, con el apoyo del personal, han comenzado a organizarse para el apoyo en el cuidado de sus hijas e hijos mientras ellas se encuentran en sesión terapéutica.

Como área de oportunidad se considera conveniente realizar reuniones de manera parcial entre las profesionistas de psicología para evaluar los avances obtenidos en cada núcleo familiar, así como para detectar las posibles líneas de trabajo que permitan mejorar el programa de intervención y tener resultados favorables para la beneficiaria, sus hijas e hijos.

**Describir de manera general los siguientes apartados retomando su Plan de intervención del área de Atención de Psicología para niños, niñas y adolescentes, durante los periodos (Enero-Julio) y (agosto-octubre)**

Enfoque: De acuerdo con las características particulares de cada niña o niño, se utilizan los enfoques sistémico, gestáltico y cognitivo conductual, según sea el caso.

Objetivo general: Brindar atención psicológica a las niñas y niños que han sufrido violencia familiar en sus diferentes tipos, tomando como base las relaciones de apego con la madre, con la finalidad de que recobren su autoestima, salud emocional, seguridad y confianza, para el buen desarrollo e integración a la sociedad.

Objetivos específicos:

- Realizar técnicas de integración, durante su estancia en refugio, para fomentar un ambiente agradable que repercuta en el trabajo terapéutico.
- Proporcionar a los menores de edad, a través del uso del juego, herramientas que permitan identificar y prevenir situaciones de riesgo.
- Favorecer el reencuadre de ideas, emociones y conductas, con la finalidad de tener un impacto en la autoestima.
- Utilizar técnicas sistémicas como la narrativa para que las niñas y los niños expresen sus emociones, las identifiquen y empiecen a manejarlas.
- Facilitar a las y los menores, a través del juego y la metáfora, herramientas de protección y para el desarrollo de habilidades de auto cuidado en lo relativo a la violencia,
- Fortalecer el sistema de comunicación de las niñas y los niños, para que sean capaces de transmitir sus ideas, emociones y necesidades de forma asertiva.
- Brindar estrategias a la madre para el fortalecimiento del vínculo entre ella y sus hijas e hijos, así como el desarrollo de habilidades de seguridad y protección, así como el fortalecimiento de habilidades afectivas, muchas veces debilitadas por la situación de violencia vivida.

Competencias: Con las intervenciones se ha logrado la expresión de emociones e ideas, autonomía, autocuidado y mejora en el vínculo madre-hija o hijo.

**Resultados de la intervención del área de Atención de Psicología para niños, niñas y adolescentes de manera general (A partir de la firma del Convenio al 31 de Diciembre 2018)**

A partir de las intervenciones realizadas a la población infantil, se ha logrado que cada niña y niño sea capaz de identificar, externar y utilizar de manera adecuada sus emociones. Han logrado identificar sus propias limitaciones y fortalezas permitiendo la práctica de actividades requeridas para su crecimiento y desarrollo emocional. Por otro lado, se ha identificado la disminución de conductas agresivas y una mejora significativa en su autoestima, seguridad, autonomía y confianza, así como en la colaboración y apoyo hacia otras personas.

Una de las dificultades presentadas durante el proceso de atención, es la falta de cuidado de las madres hacia sus hijas e hijos, propiciando que las sesiones terapéuticas individuales varias veces se vean interrumpidas por los otros menores que habitan en ese momento dentro del Refugio. Así como también, la falta de motivación de las beneficiarias para trabajar en conjunto con sus hijas e hijos, posiblemente por la situación de violencia vivida que debilita la relación de apego entre ella y sus hijas e hijos. Una forma de atender estas dificultades, ha sido a través de pláticas de sensibilización dirigida a las mujeres sobre la importancia de involucrarse activamente en las actividades de sus hijas e hijos.

Finalmente como áreas de oportunidad se considera conveniente realizar más actividades donde las madres e hijos interactúen y fortalezcan el apego seguro, así como continuar proporcionando material para el trabajo con la población infantil, ya que debido a la manipulación y uso constante de dicho material, se agota o se maltrata. Y por último, es necesario ampliar el espacio de psicología y dar mantenimiento al mismo con el fin de mejorar la ventilación.

**Describir de manera general los siguientes apartados retomando su Plan de intervención del área de Atención Legal, durante los periodos (Enero-Julio) y (agosto-octubre).**

**USUARIA 1**

Beneficiaria menor de edad es canalizada por el Ministerio Público de Tecomán, mediante oficio, en el que se solicitó que a través del Instituto Colimense de las Mujeres se promoviera el juicio de guarda y custodia, así como todas las acciones legales necesarias, no siendo posible lo anterior en virtud de que el Instituto Colimense de las Mujeres no cuenta con las facultades legales para ejercer representación de menores de edad, por tal motivo, el área jurídica del Refugio realizó las gestiones correspondientes para dejar a disposición de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes para su representación en suplencia con fundamento en lo dispuesto por el artículo 11 fracción VI de la Ley de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y adolescentes para el Estado de Colima.

Previo a su ingreso a refugio, se tiene conocimiento que en razón de que la menor de edad antes mencionada fue víctima de violencia de género por su pareja, se interpuso una denuncia por el delito de violencia intrafamiliar, bajo carpeta de investigación número NSJP/TEC/CI/INTRA-1-356/20118.

**USUARIA 2**

Beneficiaria ingresó a refugio habiendo realizado previamente una denuncia en contra de su pareja por los hechos de violencia generados por el mismo. A su ingreso se tramitó a la beneficiaria y a su hija menor de edad, en razón de ser víctimas de violencia de género, una orden de protección, ante el Juzgado Auxiliar en Materia Familiar, misma que fue ejecutada y que se encuentra vigente actualmente.

Además se tramitó el juicio de guarda y custodia, así como de pensión provisional y definitiva para ambas, bajo expediente 18-01229-115F ante el Juzgado Primero de lo Familiar, se presentó despacho al C. Juez de Paz de Cuauhtémoc, Colima con la finalidad de llevar a cabo el emplazamiento y el requerimiento de pago al demandado de la pensión alimenticia, diligencia que está pendiente de desahogar en razón a la fecha asignada por la secretaria de acuerdos de dicho Juzgado.

**USUARIA 3**

En razón de que la beneficiaria es víctima de violencia de género por su actual pareja, se tramitó una orden de protección número 18-0940-110F, ante el Juzgado Auxiliar en Materia Familiar, la cual fue en favor de la beneficiaria y sus hijas menores de edad, misma que fue ejecutada y que actualmente se encuentra vigente.

Por otro lado, se promovió juicio de guarda y custodia provisional y definitiva de sus hijas, mismo que se encuentra en el juzgado Tercero Familiar de Colima con número de CUIE: 18-0885-118F, el cual, hasta el momento no ha sido radicado.

El tema principalmente abordado con las beneficiarias es el de derechos humanos, teniendo como objetivo brindar información del surgimiento de los derechos humanos, su evolución a lo largo de la historia, así como conocer los principales derechos de las mujeres y en qué consisten. Como resultado se logró que las mujeres identificaran sus derechos, lo cual dio apertura a resolver dudas sobre sus propios procesos legales y mostraron mayor interés en otros trámites que ellas no habían contemplado en beneficio de ellas, sus hijas e hijos. Las beneficiarias manifiestan sentir mayor seguridad al saber que cuentan con un respaldo legal, además de expresar sentir que no están solas al saber que existen instituciones que trabajan a favor de una vida libre de violencia.

**Resultados de la intervención del área de Atención Legal de manera general (A partir de la firma del Convenio al 31 de Diciembre 2018)**

La atención brindada a las beneficiarias, resulta de gran importancia durante su estancia en Refugio, ya que el conocimiento de sus derechos y de los diferentes trámites legales que se pueden realizar, les da mayor seguridad y motivación para salir de su situación de violencia. Sin embargo, una de las mayores dificultades que se han encontrado es que en ocasiones, las instancias como juzgados y ministerios públicos no le dan la celeridad que se requiere.

Como área de oportunidad es conveniente ampliar el número de talleres grupales y aplicar actividades lúdicas que les permitan una mayor comprensión de los temas.

**Describir de manera general los siguientes apartados retomando su Plan de intervención del área de Atención en Salud, durante los periodos (Enero-Julio) y (agosto-octubre).**

**USUARIA 1**

Se realizó historia clínica y valoración médica de la beneficiaria, quien presenta crisis convulsivas desde la edad pediátrica, por lo que estaba medicada con fenitoina sódica de 100mg cada 8 hrs. Durante su estancia se atendió el padecimiento de pediculosis del cuero cabelludo por lo que estuvo en tratamiento con shampoo por 15 días, así mismo, presentó dismenorrea otorgando analgésico en el momento indicado. Por otro lado la beneficiaria presentó foliculitis en axilas que remitió con medicación.

En relación a las vinculaciones externas realizadas, se trasladó a la beneficiaria a centro de salud urbano para obtener referencia a neurología, cita que posteriormente fue llevada a valoración de especialista al Hospital Regional Universitario.

**USUARIA 2**

Durante la estancia de la beneficiaria es atendida por vaginitis bacteriana completando tratamiento con óvulos, se revisa por lesión en vagina, determinando sífilis primaria la cual fue tratada con penicilina. De manera ocasional presentó síndrome de colon irritable que remitía con analgesia establecida.

En cuanto a su hija menor, se le atendió por faringoamigdalitis, dermatitis alérgica y rinitis alérgica.

En cuanto a la vinculación externa se realizó traslado a hija menor para valoración médica en centro de salud urbano.

**USUARIA 3**

Al ingreso de la beneficiaria se realizó historia clínica y revisión médica a ella y sus hijas menores de edad. Durante su estancia en Refugio, presentó faringoamigdalitis por lo que se brindó tratamiento adecuado, así mismo se le dió tratamiento por presentar síndrome de colon irritable ocasional, y vaginitis bacteriana. A sus hijas menores se les proporcionó tratamiento por faringitis viral, y se realizó revisión por traumatismos menores.

Las vinculaciones externas fueron realizadas al Centro de Salud urbano para colocación de implante subdermico a la mujer beneficiaria, así como también se trasladó a sus dos hijas menores para aplicación de vacunas, y a una hija menor por faringitis viral durante el fin de semana.

Con el objetivo de fomentar hábitos saludables y concientizar a la población en la conservación de la salud y la prevención de patologías agudas y crónicas degenerativas, se abordaron temas sobre hábitos de higiene, prevención de enfermedades con la aplicación de vacunas, la reproducción humana, métodos anticonceptivos, urgencias y emergencias, síndrome del intestino y colon irritable, diabetes infantil, obstrucción de las vías aéreas y reanimación cardiopulmonar en niños, obesidad y sobrepeso y sobre diabetes mellitus

Como resultado de los talleres impartidos, las mujeres y la población infantil, lograron conocer y practicar acciones de autocuidado especialmente en el lavado de dientes y de manos. Así mismo, se detecta en las mujeres mayor conocimiento y preparación para actuar de manera preventiva en relación a enfermedades crónicas degenerativas, así como actuar ante urgencias y emergencias.

**Resultados de la intervención del área de Atención en Salud de manera general (A partir de la firma del Convenio al 31 de Diciembre 2018)**

Los principales resultados es el logro de la atención de manera inmediata y el seguimiento a los padecimientos presentados durante su estancia en Refugio, mejorando de manera significativa la salud de las personas atendidas. Las beneficiarias adquirieron y reforzaron conocimientos que les permiten enfrentar la vida, el autocuidado y el cuidado de sus hijas e hijos, de tal manera que ellas puedan tomar decisiones oportunas y evitar complicaciones mayores en materia de salud.

Una de las dificultades presentadas es la resistencia de algunas mujeres para la toma de los medicamentos, para lo cual se realiza la sensibilización, desde el área de salud y con el apoyo de psicología, sobre la importancia de atenderse médicamente. Así como también se detecta la falta de cuidado de las mujeres hacia sus hijas e hijos para la prevención de enfermedades atendiendo esta dificultad con sesiones de sensibilización e información.

Como área de oportunidad continuar contemplando personal médico que permita la detección, valoración y diagnóstico de los padecimientos de manera oportuna, sin la necesidad de exponer a las mujeres, sus hijas e hijos a traslados externos.

**Describir los siguientes apartados retomando su Plan de intervención del área de Atención de Trabajo Social, durante los periodos (Enero-Julio) y (agosto-octubre)**

**USUARIA 1**

- a) Gestiones varias: Personal de trabajo social se trasladó al municipio de Tecomán para realizar diferentes diligencias, entre ellas, acompañar a la abogada al Ministerio Público para solicitar copias certificadas del expediente, para posteriormente acudir al domicilio de la madre de la beneficiaria donde se realizó un estudio socio- económico sobre las condiciones de vida y de la dinámica familiar, por último se acudió al DIF Municipal Tecomán donde se platicó con la trabajadora social para solicitar el expediente e información relevante de la situación de la beneficiaria. Se realizó

informe del estudio socioeconómico y se remitieron copias a la Procuraduría de Protección de niñas, niños y adolescentes. Durante el resguardo de la beneficiaria, se realizó contacto de manera continua con su familia, a fin de concretar visitas de convivencia. Finalmente se realizó el traslado de la familia de la beneficiaria a la Procuraduría, donde se les aplicó entrevistas a la madre y a la beneficiaria para iniciar con la investigación del caso y poder determinar las acciones correspondientes a favor de la beneficiaria, especialmente para determinar el lugar al que se integraría la misma. Como resultado de este encuentro, personal de la Procuraduría determinó que el egreso de la beneficiaria se realizaría a mediados del mes de diciembre, acordando también realizar el registro del hijo de la beneficiaria.

- b) Gestiones en el área educativa: Se asistió al Instituto Nacional para la Educación de Adultos (INEA) para solicitar información sobre los requisitos de inscripción a la beneficiaria a la secundaria. De igual manera se logró obtener a través del INEA la inscripción y material de estudio para la beneficiaria.
- c) Gestiones en el área de salud: Se acudió al hospital universitario al área de trabajo social, para solicitar cita médica con el especialista en neurología para la usuaria, remitiéndonos con el médico general para que sea él quien expida una referencia hacia la especialidad solicitada. Se realizó contacto telefónico con personal del Seguro Popular en el hospital regional universitario, con la finalidad de tramitar a la beneficiaria su póliza de afiliación al Seguro Popular, debido a que no se tiene vigente el servicio.
- d) Gestiones con redes de apoyo. Se realizó en diversas ocasiones contacto telefónico y presencial con la madre de la beneficiaria con la finalidad de concretar una visita de convivencia con la beneficiaria, toda vez que ella así lo solicita. Se entrevistó a más familiares de la beneficiaria a fin de ampliar la información relacionada con la dinámica familiar.

#### **USUARIA 2**

- a) Gestiones varias: al ingreso de la beneficiaria se realizó entrevista de primera vez y se elaboró credencial y ficha de identificación con fotografía de la beneficiaria y su hija. Se realizó apertura del expediente único para Refugio. Se realizó traslado y acompañamiento a visita de convivencia con su familia.
- b) Gestiones en el área educativa Se realiza contacto telefónico a director del telebachillerato al que se encuentra inscrita con el fin de solicitar el apoyo para que la beneficiaria no sea dada de baja y continúe inscrita, teniendo respuesta favorable por parte del director del plantel, posteriormente dicha petición se formaliza mediante oficio.
- e) Gestiones con redes de apoyo: El área de trabajo social, mantuvo comunicación constante con las redes de apoyo de tipo social de la beneficiaria, a fin de agendar visitas de convivencia. Posteriormente y a petición de la beneficiaria se realizó el contacto con la madre de la beneficiaria, quien después de varios intentos respondió las llamadas y mostró gran disposición para apoyar a la beneficiaria.

#### **USUARIA 3**

- a) Gestiones varias: Se abrió el expediente de la usuaria en el cual las demás profesionistas anexarán sus acciones realizadas. Se tomó una fotografía de la usuaria y de sus 3 hijas para identificación del expediente, también se elaboró la credencial de cada una de ellas.
- b) Gestiones en el área educativa: Se realizó el contacto con la escuela de la hija mayor de la beneficiaria, a fin de solicitar la baja, toda vez que la beneficiaria así lo ha solicitado. Cabe destacar que se realizaron varias pláticas de sensibilización para darle a conocer la importancia de que su hija continúe sus estudios dentro de Refugio, a pesar de ello la beneficiaria desea dar de baja a la niña, por lo que se trasladó a las oficinas de la Unidad de Servicios de Apoyo a la Educación Regular (USAER) lugar donde se realizó de manera oficial la baja de la menor de edad al plantel educativo donde se encontraba inscrita.
- e) Gestiones con redes de apoyo: Se realizaron pláticas con la beneficiaria con la finalidad de ampliar la información sobre sus redes de apoyo, la beneficiaria logró recordar el número telefónico de su papá, al cual se le marca sin tener respuesta favorable. La beneficiaria no desea el contacto ni la comunicación con el resto de su familia, ya que no se siente segura de la discreción de ellos en relación a su situación.

Durante el alojamiento de las mujeres dentro de Refugio, las profesionistas del área de trabajo social, realizan talleres grupales informativos, orientadores y de sensibilización con el objetivo de favorecer el empoderamiento y la mejora de su situación

socioeconómica y familiar. Para lo anteriormente, se abordaron temas sobre lenguaje incluyente, el ahorro de energía, el reglamento interno del Refugio, por mencionar algunos. Con estas temáticas las beneficiarias lograron comprender la importancia del lenguaje incluyente estableciendo nuevos conceptos para una sociedad más igualitaria, lo cual se ha visto reflejado en la mejora de la dinámica y relaciones con sus compañeras, de igual manera lograron contextualizar las necesidades económicas que pueden presentar en su vida diaria y la manera de resolverlas

**Resultados de la intervención del área de Atención de Trabajo Social de manera general (A partir de la firma del Convenio al 31 de Diciembre 2018)**

Con las intervenciones realizadas por las profesionistas en trabajo social, se ha logrado cubrir las necesidades más apremiantes del núcleo familiar, fortalecer el conocimiento en temas de género y brindar herramientas para el autoempleo, así como la detección, restablecimiento y fortalecimiento de los vínculos y comunicación con las redes de apoyo, lo cual se ve reflejado en la mejora de toma de decisiones y en la planificación de sus metas personales. Parte de los resultados de las intervenciones, es que las beneficiarias logran la creación de un plan de emergencia o de seguridad para emplear al momento de su egreso, esto les permite estar mejor preparadas para evitar y enfrentar posibles riesgos que puedan presentarse.

Algunas dificultades detectadas, ha sido la resistencia de algunas mujeres a realizar contacto con sus redes de apoyo o a realizar trámites diversos en beneficio de ella y sus hijas, ante esta dificultad se han realizado sesiones de sensibilización, logrando en algunas ocasiones un cambio en la toma de decisiones y mayor conocimiento sobre los apoyos a los que ellas pueden acceder.

Como área de oportunidad, es conveniente continuar con las pláticas relacionadas con los roles y estereotipos de género, de igual manera crear vinculación y/o convenios con empresas con la finalidad de lograr la contratación de las mujeres que egresan de Refugio. Finalmente es importante fortalecer la coordinación con las diferentes instancias gubernamentales y civiles que pueden brindar apoyos sociales y económicos para mejorar la atención a las beneficiarias.

**PROGRAMA DE INSERCIÓN LABORAL**

En coordinación con la Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción (CMIC), se implementó el programa de inserción laboral para las mujeres que se encuentren en resguardo dentro del Refugio, ofertando los siguientes cursos: pintura, computación básica, acabado en yeso (tabla roca), electricidad, plomería, pegado de piso, confitería, elaboración de bocado dulces y salados y asistencia secretarial.

De igual manera se realizó vinculación con el Centro de Seguridad Social del municipio de Colima, perteneciente al Instituto Mexicano del Seguro Social, con quien se obtuvo el 100% de beca para las beneficiarias, a fin de cursar el taller de Panadería.

Del total de las mujeres egresadas solo 5 fueron incorporadas a algún tipo de empleo de las cuales a continuación se describe su situación:

24/2017\_ICM\_REFCOL: Mujer a la que, durante su permanencia se realizaron gestiones ante sus patrones con la finalidad de conservar su trabajo y poder continuar con el mismo al momento de su egreso. Teniendo respuesta favorable, ya que los mismos patrones fungieron como red de apoyo brindándole espacio para vivir y a la vez continuaron brindándole el trabajo como empleada doméstica en domicilio particular.

01/2018\_ICM\_REFCOL. Mujer que al ingresar a Refugio no contaba con empleo, sin embargo durante su permanencia se realizó el contacto con las opciones de trabajo en los que ella se desenvolvió en años anteriores. El empleo obtenido a su egreso es como empleada doméstica en domicilio particular. Dichas gestiones han sido realizadas por el área de trabajo social.

02/2018\_ICM\_REFCOL. Durante la permanencia de la beneficiaria, se realizó contacto con la empresa YASAKY en el municipio de Tecomán, solicitando espacio de trabajo para la beneficiaria. Como primer respuesta se obtuvieron los requisitos de solicitud. Posteriormente a su egreso se concretó la contratación de la beneficiaria en la ensambladora. Dicha gestión ha sido realizada por el área de trabajo social.

07/2018\_ICM\_REFCOL. Mujer que a su ingreso ya cuenta con empleo como cajera en la cadena Superfarmacia Guadalajara Farmacias Guadalajara S.A.B. de C.V., por lo que se realizan gestiones para que lo conserve y a su egreso continuar empleándose. Al contactar con su jefa inmediata ofrece todas las facilidades para que conserve su empleo, y al egresar de Refugio la beneficiaria se incorpora de manera satisfactoria. Gestión realizada por el área de dirección del Refugio.

12/2018\_ICM\_REFCOL. Mujer que no cuenta con empleo. Durante su resguardo, se realizó contacto con redes de apoyo de tipo familiar, quienes le ofrecen al momento de su egreso trabajo como empleada en tortillería, misma que forma parte del negocio familiar. Gestión realizada por el área de trabajo social.

**EGRESO Y SEGUIMIENTO**

**USUARIA 1**

- Protocolo de seguridad.** Se proporciona a la mujer un plan de seguridad para la prevención de actos violentos y acciones a seguir en caso de encontrarse en riesgo, números telefónicos de emergencia y recomendaciones para mantener ubicadas rutas de escape y lugares a los cuales pueda acudir en caso de encontrarse en riesgo; de igual manera, se le recomienda mantener en un lugar seguro y de fácil acceso documentos personales, medicamentos, llaves y ropa de utilidad en caso de presentarse la necesidad de escape. Esta misma información es proporcionada a la familia de la beneficiaria.
- Red de apoyo con la que egresó la usuaria.** Se traslada al Centro de Justicia para las Mujeres, lugar donde su red familiar la recibe. Su familia le proporciona resguardo y alimentación.
- Seguimiento.** Se acuerda con la beneficiaria que el equipo de CAER realizará llamadas de monitoreo para asegurarse que ella se encuentre en buenas condiciones, así como para dar continuidad a los trámites iniciados en Refugio y agendar citas al área de psicología y continuar con su proceso psicológico.

**USUARIA 2**

- Protocolo de seguridad.** Se realiza en conjunto con la beneficiaria un plan de seguridad a seguir al momento de su egreso, todo ello partir de la ubicación del domicilio al que se reincorporó, identificando lugares seguros a los que pueda acudir en caso de encontrarse en riesgo, de igual manera se proporcionaron números telefónicos para llamar en caso de riesgo, emergencias o dudas relacionadas a su situación. Se recomienda mantener en un lugar cerca y de fácil acceso documentos personales, medicamentos y ropa.
- Red de apoyo con la que egresó la usuaria.** Se traslada a la beneficiaria a un departamento pagado con el apoyo económico del Centro de Justicia del Estado de Zacatecas
- Seguimiento.** Al momento de su egreso se acordó con la beneficiaria, brindarle acompañamiento a citas médicas pendientes y a trámites de empleo. Así mismo se le informó que se realizarían llamadas telefónicas para su seguimiento por parte de CAER.

**USUARIA 3**

- Protocolo de seguridad.** Se proporciona a la beneficiaria un plan de seguridad, y se le orientó sobre diferentes alternativas de apoyo en caso de encontrarse en riesgo. Proporcionándole también números telefónicos de emergencia.
- Red de apoyo con la que egresó la usuaria.** Se gestionó espacio en la casa hogar para madres solteras, lugar donde es recibida junto con su hija e hijo, ya que al no contar con redes de apoyo, dicho espacio le da la oportunidad de permanecer por un tiempo máximo de 2 años apoyando con el cuidado de sus hijos menores de edad.
- Seguimiento.** Debido a que la beneficiaria no cuenta con teléfono celular, se acuerda con ella realizar visitas a la casa hogar como parte del seguimiento, así como también darle continuidad a sus procesos legales, psicológicos y de trabajo social a través del equipo del CAER.

**PROGRAMA DE PROFESIONALIZACIÓN PARA COLABORADORAS/ES**

Describir las capacitaciones que han recibido las y los profesionales de cada área de atención, así como el impacto y la incidencia que ha tenido para la población que atiende.

Área que asistió	Nombre del Curso/Taller/Seminario/Diplomado, etc.	Fecha de impartición	Competencias adquiridas
Área educativa Área de trabajo social Área médica Área de nutrición Área de psicología Área de enfermería Dirección Área jurídica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Curso de Word y Excel impartida por la Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción.</li> </ul>	Enero de 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento básico de las herramientas de los programas de Word y Excel.</li> <li>Organización y síntesis de la información</li> <li>Análisis numérico</li> </ul>

<p>Área educativa Área de trabajo social Área médica Área de nutrición Área de psicología Área de enfermería Dirección Área jurídica</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taller “Criterios para la Atención de las Mujeres en situación de violencia” impartido por el Instituto Colimense de las Mujeres</li> </ul> <p>Cursos ofertados por Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, en la modalidad en línea:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>“El ABC de la igualdad y la no discriminación”.</li> <li>“Prevención social de las violencias con enfoque antidiscriminatorio”</li> <li>“Tolerancia y diversidad de creencias”</li> </ul>	<p>Marzo de 2018</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajo en equipo</li> <li>Toma de decisiones</li> <li>Análisis de situaciones</li> <li>Aplicación de entrevistas</li> <li>Planificación y organización</li> <li>Conocimiento teórico sobre igualdad, discriminación, tolerancia, diversidad y marco legal contra la discriminación.</li> </ul>
<p>Área de trabajo social Área de psicología Área de enfermería</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Curso “Competencia de Calidad, Atención al Público” en el aula virtual del sistema de profesionalización de los servidores públicos al servicio del poder Ejecutivo del gobierno del Estado.</li> </ul>	<p>Marzo de 2018</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Escucha</li> <li>Comunicación asertiva</li> <li>Comunicación verbal y no verbal</li> <li>Atención al cliente</li> </ul>
<p>Área educativa Área de psicología infantil</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instalación y capacitación de la comisión para poner fin a toda forma de violencia, organizado por la Secretaría Ejecutiva Nacional de SIPINNA, en instalaciones del DIF Estatal.</li> </ul>	<p>Abril de 2018</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento sobre iniciativas para prevenir y atender la violencia en la población infantil</li> <li>Sensibilización y concientización sobre el impacto que tiene la violencia en la niñez</li> </ul>
<p>Área educativa Área de trabajo social Área médica Área de nutrición Área de psicología Área de enfermería Dirección Área jurídica</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se recibió capacitación impartida por el Maestro José Grajeda Ávila, sobre el ingreso y uso del nuevo Sistemas de Informes.</li> </ul>	<p>Mayo de 2018</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uso adecuado del sistema de informes</li> <li>Redacción de ideas de forma gramatical</li> <li>Síntesis de la información</li> </ul>
<p>Área educativa Área de trabajo social Área médica Área de nutrición Área de psicología Área de enfermería Dirección Área jurídica</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cursos Claves para la igualdad entre hombres y mujeres impartido por el INMUJERES en la modalidad en línea.</li> </ul>	<p>Mayo de 2018</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimientos teóricos sobre sexo, género, perspectiva de género.</li> <li>Análisis</li> <li>Autogestión</li> </ul>
<p>Área educativa Área de trabajo social Área médica Área de nutrición Área de psicología Área de enfermería</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plática de sensibilización sobre el Autismo, impartida por la fundación TATO.</li> </ul>	<p>Junio de 2018</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empatía</li> <li>Sensibilidad interpersonal</li> <li>Conocimiento sobre el autismo y las</li> </ul>

Dirección Área jurídica			instancias que lo atienden.
Área educativa Área de trabajo social Área médica Área de nutrición Área de psicología Área de enfermería Dirección Área jurídica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciclo de cine "Vidas que importan", en donde se proyectó la película "Flor del desierto", y se brindó un breve espacio para reflexionar sobre la violencia en las mujeres y sus derechos humanos.</li> </ul>	Junio de 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis sobre la situación de desigualdad entre mujeres y hombres</li> <li>• Sensibilidad y empatía ante situaciones de violencia</li> </ul>
Área educativa Área de trabajo social Área médica Área de nutrición Área de psicología Área de enfermería Dirección Área jurídica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación sobre el Proceso de Valoración de Riesgo para ingreso a Refugio.</li> </ul>	Junio de 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento sobre instrumentos de valoración del Riesgo</li> <li>• Conocimiento teórico sobre qué es un refugio.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Detección de situaciones de riesgo</li> <li>• Canalización de servicios de atención</li> </ul>
Área educativa Área de trabajo social Área médica Área de nutrición Área de psicología Área de enfermería Dirección Área jurídica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciclo de cine "Vidas que importan", en donde se proyectó el documental "Miss representation",</li> </ul>	Julio de 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilidad</li> <li>• Empatía</li> <li>• Análisis sobre la situación social que genera desigualdad entre mujeres y hombres</li> </ul>
Área educativa Área de trabajo social Área médica Área de nutrición Área de psicología Área de enfermería Dirección Área jurídica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso en línea "Transformando conflictos", impartido por la fundación Carlos Slim, dentro del Programa de prevención de la violencia.</li> </ul>	Julio de 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución de conflictos</li> <li>• Análisis de situaciones conflictivas</li> <li>• Comunicación asertiva</li> <li>• Escucha</li> <li>• Flexibilidad</li> </ul>
Área educativa Área de trabajo social Área médica Área de nutrición Área de psicología Área de enfermería Dirección Área jurídica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación sobre el Protocolo de Palermo, impartido por la Licda. Lizette Sarahí Enríquez Valencia, titular de la Unidad de Género del Poder Judicial del Estado de Colima.</li> </ul>	Julio de 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento teórico sobre el Protocolo de Palermo.</li> <li>• Conocimiento básico sobre la trata de personas</li> <li>• Marco legal contra la trata de personas</li> </ul>
Área educativa Área de trabajo social Área médica Área de nutrición Área de psicología Área de enfermería	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación sobre el Modelo de Atención en Refugios para mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia.</li> </ul>	Julio de 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento sobre objetivos y funciones de un Refugio.</li> <li>• Identificación de situaciones de riesgo</li> <li>• Conocimiento sobre el</li> </ul>

Dirección Área jurídica			<ul style="list-style-type: none"> <li>perfil de ingreso a Refugio</li> <li>Sensibilización</li> </ul>
Área educativa Área de trabajo social Área médica Área de nutrición Área de psicología Área de enfermería Dirección Área jurídica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Curso-taller sobre trata de personas</li> </ul>	Julio de 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento teórico sobre la trata de personas</li> <li>Identificación de personas víctimas de trata.</li> <li>Canalización a instancias que atienden situaciones de trata de personas</li> <li>Sensibilización</li> </ul>
Área educativa Área de trabajo social Área médica Área de nutrición Área de psicología Área de enfermería Dirección Área jurídica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uso seguro y responsable de las redes sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Septiembre 2018</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento sobre las formas de violencia que se ejercen a través de redes sociales.</li> <li>Sensibilización sobre la violencia de género en las redes sociales.</li> <li>Acciones jurídicas a realizar en caso de ser víctima de violencia de género en redes sociales.</li> </ul>
Área médica Área de nutrición	Capacitación sobre el llenado del sistema BANAVIM y el sistema de Informes del Instituto Colimense de las Mujeres	Septiembre 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administración y redacción de la información.</li> <li>Uso adecuado del sistema de informes</li> </ul>
Área de psicología para mujeres Área de psicología infantil	Taller Atención psicológica a niñas, niños y adolescentes	Septiembre 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicación y calificación de instrumentos de evaluación a población infantil</li> <li>Conceptos básicos de género y violencia contra las niñas, niños y adolescentes.</li> </ul>
Área educativa Área de trabajo social Área médica Área de nutrición Área de psicología Área de enfermería Dirección Área jurídica	Taller: Manual de Atención telefónica	Septiembre 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Escucha activa</li> <li>Resolución de problemas</li> <li>Asesoría inmediata</li> <li>Conocimiento conceptual sobre modelos de atención telefónica</li> <li>Sensibilización sobre la violencia de género.</li> </ul>
Área educativa Área de trabajo social Área médica Área de nutrición Área de psicología Área de enfermería Dirección Área jurídica	Segunda sesión del curso "psicometría aplicada a población infantil en situación de violencia"	Septiembre 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento básico sobre los tipos de drogas y sus efectos</li> <li>Identificación y evaluación sobre el uso y consumo de sustancias adictivas</li> <li>Referencia</li> </ul>

<p>Área educativa Área de trabajo social Área médica Área de nutrición Área de psicología Área de enfermería Dirección Área jurídica</p>	<p>Tercer sesión del curso "psicometría aplicada a población infantil en situación de violencia"/ Taller Primeros Auxilios impartido por Cruz Roja</p>	<p>Septiembre de 2018</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de emergencias</li> <li>• Identificación de riesgos</li> <li>• Toma de decisiones.</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Aplicación de la técnica de reanimación cardiopulmonar</li> <li>• Reacción inmediata ante asfixia</li> <li>• Conocimiento básico sobre los tipos de lesiones y acciones inmediatas para tratarlas</li> </ul>
<p>Área educativa Área de trabajo social Área médica Área de nutrición Área de psicología Área de enfermería Dirección Área jurídica</p>	<p>Cuarta sesión del curso "psicometría aplicada a población infantil en situación de violencia"</p>	<p>Octubre 2018</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento sobre violencia infantil</li> <li>• Identificación de signos y sintomatología de niñas y niños violentados.</li> <li>• Análisis de la información</li> <li>• Escucha activa</li> <li>• Empatía</li> </ul>
<p>Área educativa Área de trabajo social Área médica Área de nutrición Área de psicología Área de enfermería Dirección Área jurídica</p>	<p>Taller materiales, modelos y protocolos básicos para la detección y atención de la violencia</p>	<p>Octubre 2018</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento sobre modelo único de atención integral para mujeres víctimas de violencia en el Estado de Colima.</li> <li>• Sensibilización sobre la violencia de género</li> <li>• Empatía</li> </ul>
<p>Área educativa Área de trabajo social Área médica Área de nutrición Área de psicología Área de enfermería Dirección Área jurídica</p>	<p>Quinta sesión del curso "psicometría aplicada a población infantil en situación de violencia"</p>	<p>Octubre 2018</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación y calificación de instrumentos de evaluación a población infantil en situación de violencia.</li> <li>• Identificación de signos y sintomatología derivados de la violencia.</li> </ul>
<p>Área de trabajo social Área de psicología Dirección Área jurídica</p>	<p>Certificación EC0539 Atención de primer contacto para mujeres víctimas de violencia, por la Red CONOCER.</p>	<p>Noviembre 2018</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escucha activa</li> <li>• Detección y canalización de mujeres en situación de violencia</li> </ul>
<p>Área de psicología</p>	<p>Atención psicológica a menores en situación de violencia sexual</p>	<p>Noviembre 2018</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de violencia sexual en menores de edad.</li> <li>• Matco jurídico para la protección de población infantil y</li> </ul>

			adolescente
Área educativa Área de trabajo social Área médica Área de nutrición Área de psicología Área de enfermería Dirección Área jurídica	“Psicometría aplicada a población infantil en situación de violencia”	Diciembre 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de relajación</li> <li>• Escucha activa</li> <li>• Técnica de reflejo</li> <li>• Aplicación de la técnica círculo mágico.</li> </ul>

**PROGRAMA DE CONTENCIÓN PARA COLABORADORAS/ES  
(REPORTAR SOLO EN EL INFORME FINAL)**

Individual		Grupal	
Áreas asistentes	Número de sesiones	Áreas asistentes	Número de sesiones
Área educativa Área de trabajo social Área médica Área de nutrición Área de psicología Área de enfermería Dirección Área jurídica	2	Área educativa Área de trabajo social Área médica Área de nutrición Área de psicología Área de enfermería Dirección Área jurídica	8

**MECANISMO PARA EL SEGUIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

Al ingreso de cada beneficiaria, se les informa la ubicación del buzón de quejas, sugerencias y denuncias, así como también se da lectura y se explica de manera clara el mecanismo del seguimiento de quejas, denuncias y sugerencias por acontecimientos al interior del Refugio.

Durante el año se realizaron En el periodo reportado se han realizado 18 aperturas de buzón, realizándose los días 15 y 30 del mes, en presencia de la directora del Refugio, una integrante del equipo de atención especializada del Refugio, una beneficiaria y una persona representante del comité de ética del Instituto Colimense de las Mujeres. Una vez abierto el buzón, y en los casos que se extrajeron cartas, éstas se introdujeron en un sobre cerrado, sin darles lectura y levantando acta circunstanciada de la revisión del buzón. Dicho sobre fue remitido al órgano de Control Interno del Instituto Colimense de las Mujeres, dejando constancia de ello.

Derivado de los sobres encontrados, se realizan reuniones con el órgano de control conformado por el Comité de ética del Instituto Colimense de las Mujeres, para la lectura de los sobres y el análisis de la información encontrada en los mismos.

**Otras acciones relevantes de la operación del Refugio**

**MUJERES QUE EGRESARON SIN LA INCORPORACIÓN A EMPLEO**

25/2017\_ICM\_REFCOL: Su red familiar le brinda apoyo económico y de alimentación en tanto ella consigue un empleo. Actualmente se desempeña como ama de casa, sin embargo su plan a corto plazo es retomar la venta de alimentos en su domicilio.

03/2018\_ICM\_REFCOL. Mujer que no es incorporada laboralmente debido a que es trasladada a “Casa de Mujeres Adolescentes” perteneciente a la Procuraduría de protección de niñas, niños y adolescentes. Lugar donde se desempeña como estudiante.

04/2018\_ICM\_REFCOL. Mujer inscrita al Sistema Nacional de empleo, donde se hace el acuerdo de contactarla en el momento de una vacante. No es incorporada laboralmente por manifestar que las alternativas disponibles no son de su interés. En su plan de egreso ella desea continuar con la búsqueda de empleo y el cuidado de su hija e hijos.

05/2018\_ICM\_REFCOL. Previo a su egreso se inscribió al Sistema Nacional de Empleo, donde se acordó enviar vía correo de la

beneficiaria opciones de trabajo. Su plan de egreso era continuar con la búsqueda de empleo y esperar las ofertas del Sistema Nacional de Empleo.

06/2018\_ICM\_REFCOL. Debido a su egreso voluntario, no se logran realizar las gestiones necesarias para la incorporación a un empleo, sin embargo días después de su egreso se incorpora como empleada en una tienda de conveniencia como cajera.

08/2018\_ICM\_REFCOL. No se realizan gestiones de empleo debido a que la beneficiaria es menor de edad y depende de las indicaciones de la Procuraduría de Protección de niñas, niños y adolescentes, por ser dicha instancia su representante legal.

09/2018\_ICM\_REFCOL. No se realizan gestiones de empleo debido a que solo permaneció 1 día en resguardo, además de que a su egreso manifiesta no desear recibir más servicios por parte del Instituto Colimense de las Mujeres. La beneficiaria es trasladada con su red familiar, manifestando que se incorporará a trabajar a lugares en los que ya ha laborado previamente.

10/2018\_ICM\_REFCOL. Beneficiaria con quien no se logra realizar plan de vida. Su egreso se da de forma repentina. Manifiesta la beneficiaria, que se encuentra lista para incorporarse a trabajar al mismo lugar al que su madre trabaja, así como inscribir nuevamente a su hija a una guardería.

12/2018\_ICM\_REFCOL. Mujer que permanece pocos días en Refugio, y quien a su ingreso no cuenta con identificación oficial, situación que obstaculizó la incorporación laboral. Aunque se realizó el trámite de solicitud de su credencial de elector, la misma no alcanzó a ser entregada antes de su egreso. El equipo de CAER fue quien la traslada para la recepción de su identificación. Al egresar manifiesta que esperará su identificación para comenzar la búsqueda de empleo.

16/2018\_ICM\_REFCOL. Mujer con 3 días de resguardo, motivo por el cual no se logra realizar las acciones correspondientes para la incorporación laboral. A su egreso su red de apoyo familiar le ofrece opciones de trabajo cerca del lugar donde vivirá, teniendo como plan de egreso, comenzar con la búsqueda de trabajo.

17/2018\_ICM\_REFCOL. Mujer con 9 días de resguardo y quien egresa de manera repentina, motivo por el cual no se alcanza a realizar las acciones necesarias para la incorporación laboral. Se traslada a una casa hogar para madres solteras, quienes le brindan el apoyo de cuidado de su hija e hijo mientras ella encuentra trabajo.

#### **TRAMITES LEGALES PREVIO AL INGRESO A REFUGIO**

01/2018\_ICM\_REFCOL. Mujer que ingresa con orden protección número 980-2017 en el juzgado auxiliar familiar. Durante su resguardo se le elaboró demanda de custodia y pensión con número 485-2018 del juzgado 4to familiar, logrando la radicación y notificación de la misma.

02/2018\_ICM\_REFCOL. Ingresas con denuncia por violencia intrafamiliar integrada en la carpeta de investigación 21-2018 en la mesa 2. Durante su resguardo se elabora orden de protección, la cual se notifica y se lleva a cabo la restitución de menores y entrega de pertenencia de la beneficiaria.

04/2018\_ICM\_REFCOL. Al Ingresar a Refugio ya contaba con 2 denuncias por el delito de violencia intrafamiliar registrados con el número 46-2018 y la 16-2018 del ministerio público de Villa de Álvarez, Colima. Durante su resguardo se elabora orden de protección 205-2018 logrando ejecutarse dicha orden.

05/2018\_ICM\_REFCOL. Al ingresar a Refugio ya contaba con denuncia registrada bajo el número 75-2018 de la mesa primera de homicidios y durante su resguardo se elaboró demanda de divorcio incausado registrado bajo el número 699-2018 del juzgado 2do familiar.

06/2018\_ICM\_REFCOL. Mujer que ingresa con denuncia 244-2018 de la mesa única de Armería del ministerio público por el delito de violencia intrafamiliar y en su resguardo en Refugio se le tramitó orden de protección número 272-2018 del juzgado mixto de Armería.

07/2018\_ICM\_REFCOL. Beneficiaria que ingresa con denuncia por violencia intrafamiliar en la mesa número 2 de Colima perteneciente a la carpeta de investigación 362-2018. Durante su estancia se elaboró orden de protección y a su egreso no desea continuar trámites legales.

08/2018\_ICM\_REFCOL. Menor de edad que ingresa a refugio con denuncia número 356-2018 de violencia intrafamiliar de Tecoman de la mesa 1. No se le tramitó acciones legales por estar bajo disposición y representación legal de la Procuraduría de Protección de niñas, niños y adolescentes.

09/2018\_ICM\_REFCOL. Beneficiaria que con anterioridad presentó denuncias en el estado de Jalisco. Durante su resguardo, se le levantó denuncia integrada en la carpeta de investigación 553-2018 de la mesa 2 de violencia intrafamiliar. A su egreso no desea realizar más acciones legales.

10/2018\_ICM\_REFCOL. Beneficiaria que ingresa con el antecedente de 2 órdenes de protección registradas bajo el siguiente número 55-2017 y la otra con el número 17-2018. Así como denuncias atendidas en la mesa 2 correspondientes a las carpetas 384-2016, 437-2016 y 554-2018. Durante su resguardo se elabora orden de protección 859-2018, sin lograr notificarlo.

11/2018\_ICM\_REFCOL. Ingres a refugio con denuncia número 350-2018 en la mesa única de Comala. Se elaboró, dentro de Refugio, Orden de Protección registrada bajo el número 870-2018 del juzgado auxiliar familiar, así como también se le elaboró divorcio incausado registrado con el número 1210-2018 del juzgado 2do. Familiar.

12/2018\_ICM\_REFCOL. Mujer que ingresa con denuncia realizada en el estado de Zacatecas bajo el folio CUI: 82-UEI-NTP/2018 por el delito de trata de personas. No se realizó trámites legales ya que ella así lo desea.

13/2018\_ICM\_REFCOL. A su ingreso contaba con una denuncia registrada bajo el número 706-2018 de la mesa única del municipio de Cuauhtémoc por el delito de violencia intrafamiliar. Así mismo se elabora orden de protección 948-2018 del juzgado auxiliar familiar logrando ejecutarla. Se elabora demanda de guarda y custodia y pensión alimenticia ante el juzgado 1 familiar registrada con el número 2129-20018, la cual se ejecutará en los próximos días.

14/2018\_ICM\_REFCOL. Beneficiaria que contaba con denuncia número 346-2018 de la mesa 2 por el delito de violencia intrafamiliar, y durante su estancia en Refugio se elaboró otra con el 1271-2018 de mesa de investigación 4 por el delito de amenazas. Sin desear emprender más acciones legales.

15/2018\_ICM\_REFCOL. Mujer que ingresa con orden de protección registrada bajo el número 940-2018 del juzgado auxiliar familiar. Se elaboró demanda de guarda y custodia número 885-2018 del juzgado tercero familiar. Actualmente se está en espera de nueva fecha para notificación ya que la primera notificación no se localizó.

16/2018\_ICM\_REFCOL. Beneficiaria que ingresa con denuncia presentada por el motivo de violencia intrafamiliar, de igual manera se le tramita orden de protección. a su egreso no se ha logrado la notificación al generador de violencia.

17/2018\_ICM\_REFCOL. Mujer que a su ingreso tenía denuncia por violencia intrafamiliar con número 144-2018 de la mesa 1. En el periodo de resguardo se le tramitó orden de protección registrada bajo el número 1011-2018 en el juzgado auxiliar familiar, notificando a las personas generadoras de violencia y recuperando las pertenencias de la beneficiaria.

18/2017\_ICM\_REFCOL. Ingres a Refugio con denuncia 425-2018 de la mesa única de Comala. Durante su resguardo se elabora orden de protección con número 1033-2018 del juzgado auxiliar la cual se ejecutó y se logró la recuperación de pertenencias.

#### **MUJERES QUE EGRESAN CON SEGUIMIENTO DE INSTITUCIÓN PÚBLICA**

FEBRERO: mujer que es trasladada al municipio de Tecomán por tener su red de apoyo en ese lugar. En una primera etapa, la profesionista del área jurídica de CAER dio seguimiento mientras tanto el servicio de Trabajo Social y Psicología se le brindaba por parte del Centro de atención externa del municipio de Tecomán. Posteriormente este mismo centro brinda los tres servicios de psicología, trabajo social y jurídico.

01/2018\_ICM\_REFCOL. Seguimiento brindado por parte de CAER en el área jurídico y por el Centro de Desarrollo para las Mujeres del municipio de Comala, otorgando la atención psicológica y de trabajo social.

02/2018\_ICM\_REFCOL. Seguimiento realizado por parte del Centro de atención Externa del municipio de Tecomán, en donde se le brinda atención psicológica a la beneficiaria y a sus hijos, así como de trabajo social y jurídico.

03/2018\_ICM\_REFCOL. seguimiento realizado por la Procuraduría de Protección de niñas, niños y adolescentes quienes solicitan el ingreso a casa de adolescentes proporcionándole atención psicológica, representación legal, atención en salud y educativa.

06/2018\_ICM\_REFCOL. En un primer momento, el equipo de CAER brinda el monitoreo telefónico, brindando las atención jurídica, psicológica y de trabajo social por parte del Centro de atención externa del municipio de Manzanillo.

08/2018\_ICM\_REFCOL. Seguimiento realizado por la Procuraduría de Protección de niñas, niños y adolescentes quienes brindan el seguimiento jurídico, de salud, trabajo social y psicológica en beneficio de la beneficiaria y su familia.

12/2018\_ICM\_REFCOL. Seguimiento brindado por parte de CAER proporcionándole atención psicológica, jurídica y de trabajo social. En el seguimiento también es partícipe el Centro de justicia para las Mujeres del Estado de Zacatecas.