



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Instituto Municipal de la Mujer.



GOBIERNO
MUNICIPAL

CUAUTLANCINGO 2021-2024

Manual de Procedimientos
Instituto Municipal de la
Mujer

Clave: CU.CM/MP.015/IM

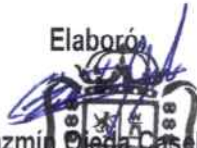
Año de actualización: 2023

Manual de Procedimientos

Instituto Municipal de la Mujer

Clave: CU.CM/MP.015/IM

AUTORIZACIONES

Elaboró:  Yazmin Ojeda Caselis  GOBIERNO MUNICIPAL CUAUTLANCINGO 2021-2024 INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER Titular del Instituto Municipal de la Mujer	Valido:  Emma Ramirez Garcia ERG DIRECCIÓN DE MUNICIPAL CUAUTLANCINGO, PUEBLA. 2021-2024 Titular de la Dirección del Sistema Municipal DIF.	Autorizó:  Eva Sanchez Mendieta ESM  CONTRALORÍA MUNICIPAL CUAUTLANCINGO, PUEBLA. 2021 - 2024 Titular de Contraloría Municipal
--	--	--

 GOBIERNO MUNICIPAL CUAUTLANCINGO 2021-2024	Manual de Procedimientos Instituto Municipal de la Mujer	Clave: CU.CM/MP.015/IM
		Año de actualización: 2023

	Índice	Página
I.	Introducción	3
II.	Objetivo	3
III.	Marco Jurídico y Políticas de Calidad	4
IV.	Descripción de los procedimientos en general 1. Área de Trabajo Social (Atención Primaria) 2. Área de Atención Psicología 3. Área de Atención Jurídica	5
V.	Ficha de los procedimientos en particular	6
1.	Ficha de procedimiento de atención de trabajo social	6
1.1	Diagrama de flujo “Atención de Trabajo Social (Atención Primaria)”	8
2.	Ficha de procedimiento de Área de Atención Psicología	9
2.1	Diagrama de flujo de “Atención Psicología”	10
3.	Ficha de procedimientos de atención Jurídica	11
3.1	Diagrama de flujo “Atención Atención Jurídica”	13
VI.	Glosario de Términos	14

 GOBIERNO MUNICIPAL CUAUTLANCINGO 2021-2024	Manual de Procedimientos Instituto Municipal de la Mujer	Clave: CU.CM/MP.015/IM
		Año de actualización: 2023

I. INTRODUCCIÓN

El Presente Manual de Procedimientos del **Instituto Municipal de la Mujer de Cuautlancingo** atiende establecido en el **Plan Municipal de Desarrollo de Cuautlancingo Puebla 2021-2024** por el cual, el Ayuntamiento de Cuautlancingo se compromete a establecer un Gobierno Municipal con herramientas metodológicas, estratégicas y de capital humano para impulsar el desarrollo del Municipio y la eliminación de los factores que obstaculizan su progreso.

Al respecto, la violencia de género contra las mujeres se considera como un grave problema de salud pública en todo el mundo cuyas principales consecuencias son: la vulneración social de las mujeres y a la par un bajo de desarrollo humano para la sociedad en general.

Por ello, el **Ayuntamiento de Cuautlancingo** a través del **Instituto Municipal de la Mujer de Cuautlancingo**, será el encargado de generar acciones de atención pronta y eficaz para la prevención y atención de la violencia de género y fomentar el desarrollo humano de las mujeres. Las acciones serán detectadas, analizadas y ejecutadas con celeridad por profesionistas capacitados para la creación de condiciones de acceso a una vida digna y libre de violencia.

El presente Manual de Procedimientos tiene como objetivo establecer el capital humano y sus capacidades para realizar acciones enfocadas en la prevención y atención especializada de la violencia de género contra las mujeres cuya finalidad radica en mejorar la capacidad de respuesta en la atención y gestionar el uso de recursos en la atención integral.

A través del presente manual, se pretende que las y los servidores públicos adscritos a este Instituto identifiquen de manera rápida y asertiva las funciones que deberán generar con compromiso social, celeridad, honestidad y honradez institucional, lo que permitirá a su vez el progreso de Cuautlancingo.

Por un Cuautlancingo más próspero.

II. OBJETIVO

El **Instituto Municipal de la Mujer de Cuautlancingo** es una institución estratégica del **H. Ayuntamiento de Cuautlancingo** de conformidad con el Plan de Desarrollo Municipal 2021-2024 que tiene como objetivo general el crear condiciones para la prevención y atención de la violencia de género contra las mujeres, así como de generar condiciones para el desarrollo humano de las mujeres a través de la atención, las políticas de igualdad, la erradicación de la violencia de género y la participación ciudadana.

III. MARCO JURÍDICO

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

 GOBIERNO MUNICIPAL CUAUTLANCINGO 2021-2024	Manual de Procedimientos Instituto Municipal de la Mujer	Clave: CU.CM/MP.015/IM
		Año de actualización: 2023

- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.

Internacional

- Declaración Universal de Derechos Humanos.
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW).
- Declaración sobre la Eliminación de la Violencia Contra la Mujer.
- Declaración y Plataforma de Acción de Beijing.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará).

Estatat

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla.
- Ley para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Puebla.
- Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Puebla.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla.
- Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Estado Libre y Soberano de Puebla.
- Modelo de Atención a Mujeres en Situación de Violencia mediante Intervención de Dupla Especializada.
- El Protocolo Atención Violencia SISG.

Municipal

- Ley Orgánica Municipal.
- Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Cuautlancingo.
- Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Municipio de Cuautlancingo
- Código de Ética de los Servidores Públicos del Ayuntamiento del Municipio de Cuautlancingo, Puebla

POLÍTICAS DE CALIDAD:

- **Transparencia y rendición de cuentas:** Hacer que los recursos públicos se destinen responsablemente en favor de la promoción de las acciones realizadas por el Municipio de Cuautlancingo, así como para la plena publicidad de los resultados obtenidos.
- **Atención:** Entendida como cortesía, urbanidad, demostración de respeto a los ciudadanos del Municipio de Cuautlancingo.

 GOBIERNO MUNICIPAL CUAUTLANCINGO 2021-2024	Manual de Procedimientos Instituto Municipal de la Mujer	Clave: CU.CM/MP.015/IM
		Año de actualización: 2023

- **Comunicación respetuosa:** Se debe establecer una comunicación fluida y respetuosa con las mujeres que asisten a solicitar los servicios, empleando técnicas como la escucha activa.
- **Ambiente Libre de Confianza:** Durante la atención se deberá apoyar a las mujeres en la expresión libre de sus sentimientos, propiciando un ambiente de confianza, libre de prejuicios y estereotipos.
- **Relación profesional:** Promover una relación profesional de apoyo a la mujer en la toma libre de decisiones, orientarla sobre sus derechos y las oportunidades que tiene a su alcance que le permitan salir del ciclo de la violencia. La orientación consiste en estimular los procesos de análisis, abriendo el abanico de posibilidades para salir de la situación, pero nunca debe ser una imposición por parte del/a profesional.
- **Confidencialidad de la Información:** Protege la privacidad y la identidad de las mujeres en situación de violencia que acuden a solicitar los servicios del Instituto Municipal de la Mujer, informando a la Usuaría (o) que los datos facilitados serán confidenciales e incorporados a un formato de atención de conformidad al Aviso de Privacidad del H. Ayuntamiento de Cuautlancingo.
- **Reconocimiento a la veracidad:** La palabra de la mujer habrá de ser reconocida como confiable desde el inicio de la atención ante cualquier manifestación de violencia sin que medien prejuicios personales o sociales.
- **Respeto a la decisión y dignidad de la Usuaría (o):** Quienes participan en la orientación, asesoría, terapia u otro dentro de los servicios de atención, entre otros, deberán brindar las herramientas y mostrar las opciones necesarias y convenientes para que las mujeres en situación de violencia sean ellas quienes tomen las decisiones que consideren más adecuadas, en pleno respeto de su capacidad de decisión y dignidad.
- **Incluyente/no discriminación:** Las mujeres serán atendidas por igual, sin distinción alguna de conformidad con el artículo 1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- **Apertura:** Promover la escucha activa, considerando a todas las voces con el propósito de conciliar ideas y dar soluciones.

IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS EN GENERAL

1. Área de Trabajo Social (Atención Primaria)
2. Área de Atención Psicología
3. Área de Atención Jurídica

 GOBIERNO MUNICIPAL CUAUTLANCINGO 2021-2024	Manual de Procedimientos Instituto Municipal de la Mujer	Clave: CU.CM/MP.015/IM
		Año de actualización: 2023

V. FICHA DE LOS PROCEDIMIENTOS EN PARTICULAR

1. FICHA DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL.

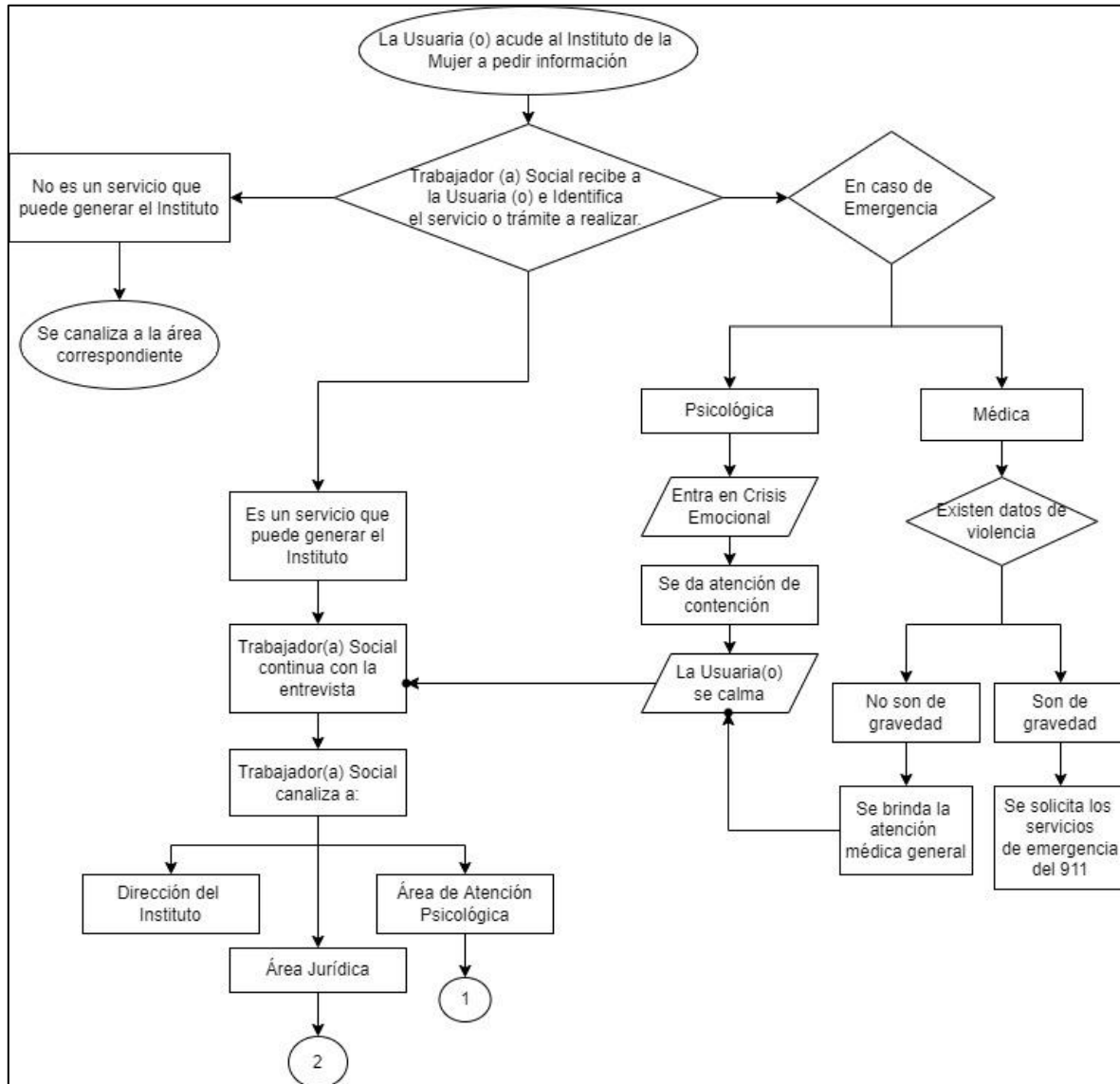
FICHA DEL PROCEDIMIENTO				
Nombre del Procedimiento:	Atención de Trabajo Social.			
Objetivo:	Identificar qué tipo de servicio requiere la Usuaría (o) sea que se encuentre en situación de violencia o no, mediante la identificación de la Usuaría (o), del posible agresor y del tamizaje de riesgo con la finalidad de determinar la ruta de actuación adecuada. Asimismo, en esta área se podrá brindar los primeros auxilios psicológicos a mujeres que se encuentren en alguna situación de crisis emocional.			
Fundamento legal:	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (Artículos 1 y 4) Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. (Artículo 1, 2, 3, 7, 8, 50) Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres. (Artículo 3, 7, 16) Ley para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Puebla. (Artículo 1, 2, 4, 10, 11, 12, 23 Ter, 37, 49, fracción VIII; 50, 51) Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Puebla. (Artículo 2, 6, 7, 9)			
Políticas de Operación:	1. Las Usuarías(os) que requieran la atención del Instituto Municipal de la mujer de Cuautlancingo deberán acudir a sus instalaciones de forma pacífica. 2. La solicitud de atención deberá ser presencial. 3. Trabajador (a) Social realizará el primer contacto con la Usuaría (o) la cual tiene las facultades de entrevistar a la Usuaría (o) con la finalidad de identificar el servicio que busca la Usuaría (o) o en su caso para su canalizar a el área que mejor pueda corresponder.			
Tiempo promedio de gestión:	Inmediato y gratuito.			
Descripción del procedimiento:	Atención de Trabajo Social (Atención Integral hacia las mujeres, es el proceso de atención especializada compuesto por trabajo social, Médico (a), psicológico, jurídico o administrativo para el acceso a los derechos humanos de las mujeres o el acceso a un servicio proporcionado por el Instituto Municipal de la Mujer de Cuautlancingo).			
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
La Usuaría (o)	1	Acude al Instituto de la mujer a pedir información sobre el apoyo que se brinda.	No Aplica	No Aplica
Trabajador (a) Social	2	Recibe a la Usuaría (o) e Identifica el servicio o trámite a realizar. En caso de violencia aparente o que el servicio solicitado sea atención médica o psicológica según se requiera.	Ficha de Identificación	No Aplica
Médico (a)	3	Es un caso de emergencia médica, se realiza una valoración y determina el grado de lesión para canalizar al hospital.	Receta Médica	No Aplica
Psicóloga (o)	4	Es un caso de crisis emocional, se brindan los primeros auxilios psicológicos.	No Aplica	No Aplica

 GOBIERNO MUNICIPAL CUAUTLANCINGO 2021-2024	Manual de Procedimientos Instituto Municipal de la Mujer	Clave: CU.CM/MP.015/IM
		Año de actualización: 2023

Trabajador (a) Social	5	Recibe nuevamente a la Usuaría (o) y continúa con la entrevista para elaborar el expediente de atención.	Expediente de Atención	No Aplica
Trabajador (a) Social	6	Remite a el área correspondiente	No Aplica	No Aplica
FIN				



1.1 DIAGRAMA DE FLUJO DE ATENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL.



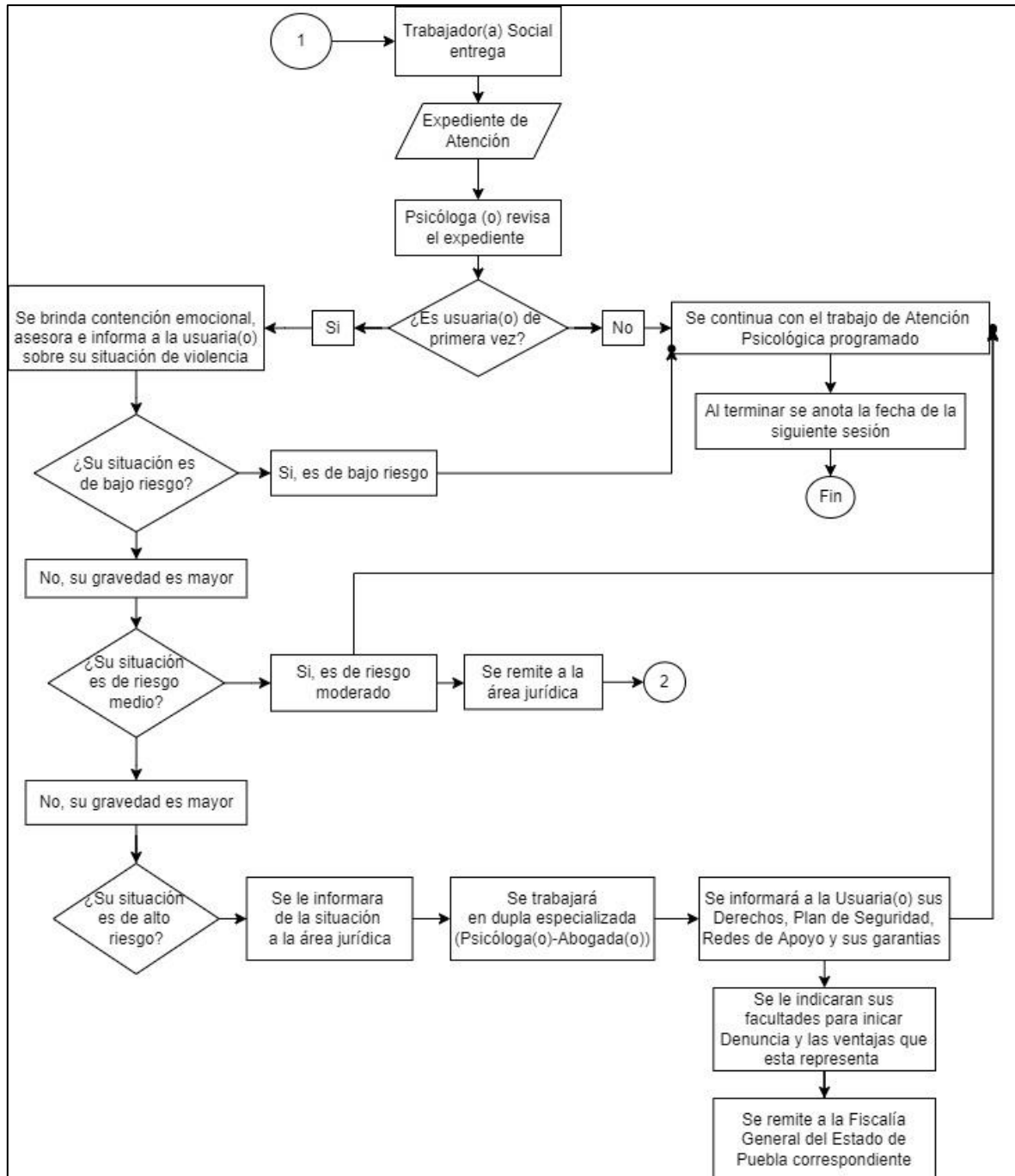
 GOBIERNO MUNICIPAL CUAUTLANCINGO 2021-2024	Manual de Procedimientos Instituto Municipal de la Mujer	Clave: CU.CM/MP.015/IM
		Año de actualización: 2023

1. FICHA DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA.

FICHA DEL PROCEDIMIENTO				
Nombre del Procedimiento:	Atención Psicológica			
Objetivo:	Brindar atención psicológica a las mujeres con el fin de restaurar sus recursos personales para transitar a un estado de conciencia, autodeterminación y autonomía. La atención psicológica debe facilitar el entendimiento de las situaciones de violencia que ha vivido.			
Fundamento legal:	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (Artículos 1 y 4) Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. (Artículo 1, 2, 3, 7, 8, 50) Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres. (Artículo 3, 7, 16) Ley para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Puebla. (Artículo 1, 2, 4, 10, 11, 12, 23 Ter, 37, 49, fracción VIII; 50, 51) Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Puebla. (Artículo 2, 6, 7, 9)			
Políticas de Operación:	1. Trabajador (a) Social canaliza a la Usuaría (o) con la Psicóloga (o) para su Atención. 2. La Psicóloga (o) se presenta e inicia el informe de Psicología y la evaluación de riesgo, aplicando la escucha activa, asertividad, observación, análisis y síntesis para lograr reestablecer la seguridad emocional de las Usuarías (os) facilitando la toma de decisiones. 3. Debe realizar las canalizaciones adecuadas según la situación de cada mujer informándole el porqué de esta decisión y dejándole saber que puede regresar a solicitar el servicio las veces que lo considere necesario.			
Tiempo promedio de gestión:	Inmediato y gratuito.			
Descripción del procedimiento:	Atención de Psicología (Atención Integral hacia las mujeres, es el proceso de atención especializada compuesto por trabajo social, Médico (a), psicológico, jurídico o administrativo para el acceso a los derechos humanos de las mujeres o el acceso a un servicio proporcionado por el Instituto Municipal de la Mujer de Cuautlancingo).			
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Psicóloga (o)	1	Recibe a la Usuaría (o) e indaga la situación por la que acudió a solicitar apoyo.	No Aplica	No Aplica
Psicóloga (o)	2	Llena formato de Informe de Psicología.	Informe de Psicología	No Aplica
Psicóloga (o)	3	Evalúa y define el grado de riesgo en el que se encuentra la Usuaría (o) y le informa sobre el Plan de seguridad a seguir. En casos en que se reporte un caso con datos de violencia que puedan ser identificados como un posible delito se deberá trabajar mediante dupla especializada con el área Jurídica.	Evaluación de riesgo	No Aplica
Psicóloga (o)	4	Establece y entrega un carnet de citas para darle seguimiento a la Usuaría (o).	Carnet de Citas	No Aplica
FIN				



2.1 DIAGRAMA DE FLUJO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA



 GOBIERNO MUNICIPAL CUAUTLANCINGO 2021-2024	Manual de Procedimientos Instituto Municipal de la Mujer	Clave: CU.CM/MP.015/IM
		Año de actualización: 2023

2. FICHA DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN JURÍDICA.

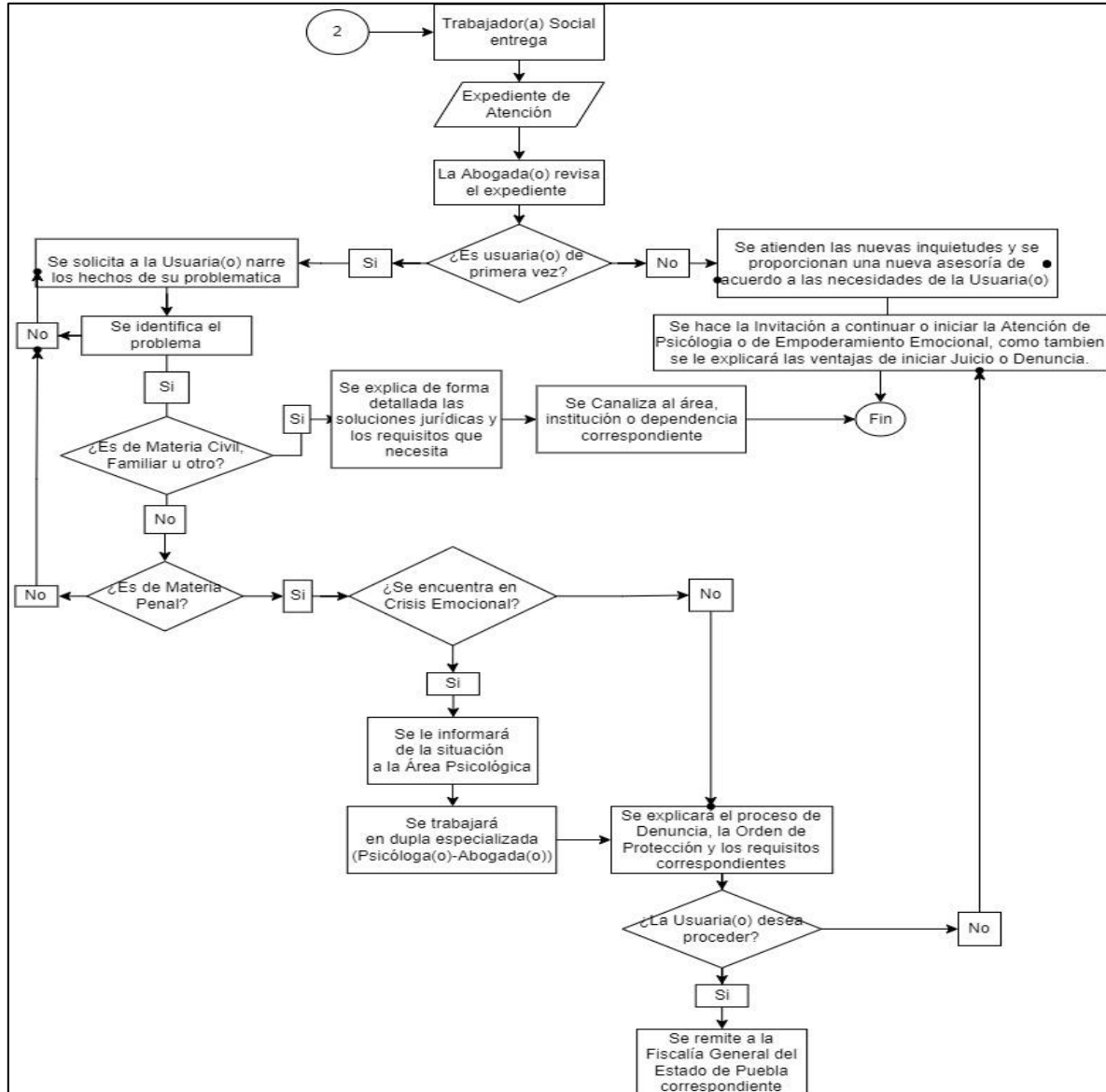
FICHA DEL PROCEDIMIENTO				
Nombre del Procedimiento:	Atención Jurídica			
Objetivo:	Brindar la asesoría jurídica y/o alternativas necesarias para resolver su situación de violencia promoviendo en todo momento el pleno ejercicio de los derechos humanos y sus respectivas garantías para que las Usuarías (os) accedan a una vida libre de violencia.			
Fundamento legal:	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (Artículos 1 y 4) Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. (Artículo 1, 2, 3, 7, 8, 50) Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres. (Artículo 3, 7, 16) Ley para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Puebla. (Artículo 1, 2, 4, 10, 11, 12, 23 Ter, 37, 49, fracción VIII; 50, 51) Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Puebla. (Artículo 2, 6, 7, 9)			
Políticas de Operación:	1. Trabajador (a) Social canaliza a la Usuaría (o) con la Psicóloga (o) para su Atención. 2. La Psicóloga (o) se presenta e inicia el informe de Psicología y la evaluación de riesgo, aplicando la escucha activa, asertividad, observación, análisis y síntesis para lograr reestablecer la seguridad emocional de las Usuarías (os) facilitando la toma de decisiones. 3. Debe realizar las canalizaciones adecuadas según la situación de cada mujer informándole el porqué de esta decisión y dejándole saber que puede regresar a solicitar el servicio las veces que lo considere necesario.			
Tiempo promedio de gestión:	Inmediato y gratuito.			
Descripción del procedimiento:	Atención de Jurídica (Atención Integral hacia las mujeres, es el proceso de atención especializada compuesto por trabajo social, Médico (a), psicológico, jurídico o administrativo para el acceso a los derechos humanos de las mujeres o el acceso a un servicio proporcionado por el Instituto Municipal de la Mujer de Cuautlancingo).			
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
La Abogada (o)	1	Se recibe a la Usuaría (o) y se le solicita que narre los hechos de su problemática principal y de sus posibles efectos. La Abogada (o) en todo momento realizara una escucha activa del problema libre de estereotipos de género o prejuicios sociales buscando en todo momento el ejercicio libre de los derechos humanos de la Usuaría (o). En caso de que la Usuaría (o) pueda entrar en una fase de crisis emocional se deberá trabajar en dupla especializada con la Psicóloga (o).	Informe Jurídico	No aplica
La Abogada (o)	2	La Abogada (o) deberá identificar el medio para resolver la problemática, de acuerdo a las necesidades de la Usuaría (o).	No aplica	No aplica
La Abogada (o)	3	Si es de Orden Civil, Familiar u otro, la Abogada (o) deberá explicar detalladamente la solución del problema principal y sus posibles efectos, los requisitos que necesita y los lugares a los que deberá acudir.	Informe Jurídico	No aplica

 GOBIERNO MUNICIPAL CUAUTLANCINGO 2021-2024	Manual de Procedimientos Instituto Municipal de la Mujer	Clave: CU.CM/MP.015/IM
		Año de actualización: 2023

La Abogada (o)	4	Si es de Orden Penal, la Abogada (o) deberá explicar detalladamente el proceso para iniciar una denuncia, la orden de protección, los requisitos que necesita y los lugares a los que deberá acudir para realizar su denuncia o querrela. Y en caso de que se requiera el acceso a un albergue especializado.	Informe Jurídico	No aplica
La Abogada (o)	5	En ambos casos, la Abogada (o) deberá recalcar la importancia de seguir el Plan de Seguridad y ventajas de iniciar procesos jurisdiccionales ante autoridades estatales y/o federales. Asimismo, se les hará la invitación a que continúen el servicio de Atención Psicológica.	No aplica	No aplica
FIN				



3.1 DIAGRAMA DE FLUJO DE ATENCIÓN JURÍDICA



 GOBIERNO MUNICIPAL CUAUTLANCINGO 2021-2024	Manual de Procedimientos Instituto Municipal de la Mujer	Clave: CU.CM/MP.015/IM
		Año de actualización: 2023

VI. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Atención	Es el conjunto de medidas, acciones y servicios especializados, integrales, gratuitos, basados en la perspectiva de género y el respeto de los derechos humanos, proporcionados por las instancias gubernamentales en favor de las mujeres.
Derechos humanos de las mujeres	Aquellos derechos subjetivos que corresponden universalmente y de manera integrante, inalienable e indivisible a toda persona de sexo femenino contenidos en la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, la Convención sobre los Derechos del Niño, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer y demás instrumentos nacionales e internacionales en la materia de los cuales el Estado Mexicano sea parte.
Empoderamiento de las mujeres	Es un proceso por medio del cual las mujeres transitan de cualquier situación de opresión, desigualdad, discriminación, explotación o exclusión a un estado de conciencia, autodeterminación y autonomía, el cual se manifiesta en el ejercicio del poder democrático que emana del goce pleno de sus derechos y libertades.
Perspectiva de género	Es una visión científica y analítica sobre las mujeres y los hombres. Se propone eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquía de las personas basada en el género. Promueve la igualdad entre los géneros a través de la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, la igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones.
Tipos de violencia	Son las formas y manifestaciones en que se presenta la violencia contra las mujeres, como son: física, psicológica, económica, patrimonial y sexual.
Violencia contra las mujeres	Cualquier acción u omisión que, con motivo de su género, les cause daño físico, psicológico, económico, patrimonial, sexual, obstétrico o la muerte, en cualquier ámbito.