|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | AYUNTAMIENTO  CONSTITUCIONAL  EMILIANO ZAPATA, TAB.  2016-2018 |  |
| **Registro: CM/MP/15/2018** |
| **Fecha de Autorización:**  **13 de Agosto de 2018** |

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO**

**DE LA DIRECCION DE**

**ATENCION**

**A LAS MUJERES**



**Elaboró: Aprobó:**

**C .Claudia Isabel Díaz Cabrera L.C.P. Jorge Alberto Falcón Pérez Directora de Atención a las Mujeres** **Contralor Municipal**

**INDICE**

|  |  |
| --- | --- |
| Presentación | 3 |
| Objetivo general | 4 |
| Descripción de procedimiento | 5 |
| Asistencia Psicológica | 5 |
| Objetivo | 5 |
| Alcance | 5 |
| Referencias | 6 |
| Responsabilidad | 6 |
| Definiciones | 6 |
| Resultados | 6 |
| Interacción con otros procedimientos | 7 |
| Políticas | 7 |
| Desarrollo | 8 |
| Diagramación | 9 |
| Formato | 10 |
| Instructivo de llenado | 12 |
| Recepción, información y atención (auxiliar) | 13 |
| Objetivo | 13 |
| Alcance | 13 |
| Referencias | 13 |
| Responsabilidades | 13 |
| Definiciones | 13 |
| Resultados | 14 |
| Políticas | 14 |
| Desarrollo | 15 |
| Diagramación | 16 |
| Formato | 17 |
| Instructivo de llenado | 18 |

# Presentación

El presente manual tiene como propósito fundamental, ser una guía para el mejor desempeño del trabajo que realiza la Dirección de Atención a las Mujeres, en su afán de que las mujeres tengan una mayor y mejor información, defender y hacer valer sus derechos, asistir y asesorarlos de manera jurídica.

La Dirección de Atención a la Mujer cuenta con los siguientes departamentos:

* Departamento de Psicología
* Auxiliar

Aunado a todo esto este manual de procedimientos describe el desarrollo de sus actividades, su utilidad práctica, permitiendo conocer de forma detallada y secuencial la manera en que se lleva a cabo las tareas y actividades que tienen asignados, con la finalidad de cumplir eficiente y eficazmente los objetivos y funciones correspondientes.

Cabe mencionar que este documento forma parte del esfuerzo, dedicación y compromiso de nuestro gobierno por atender las necesidades de nuestros habitantes, que busca el crecimiento, participación e igualdad de oportunidades de la mujer en cuestión de género y en todos los ámbitos laborales.

# Objetivo General

El objetivo general del presente Manual de Procedimiento confiere todas las actividades relacionadas con el funcionamiento y operación de las áreas que conforman la Dirección de Atención a las Mujeres. En él se documentan los conocimientos, experiencia y tecnología del área, para hacer frente a sus retos y funciones, con el propósito de cumplir adecuadamente con su misión.

Mejorar y agilizar los procedimientos a realizar por la Dirección de Atención a las Mujeres a pegado con el Instituto Estatal de las Mujeres con la finalidad de que la ciudadanía en general que quiera acceda a toda actividad y servicio que cuenta esta Dirección, pudiendo realizarlo de una manera más fácil y direccionada hacia las áreas responsables, a la vez delimitar funciones y responsabilidades de los servidores públicos adscritos a la Dirección de Atención a las Mujeres.

# Descripción de Procedimientos

La Dirección de Atención a las Mujeres cuenta con dos departamentos para la atención y apoyo a las mujeres que sufren algún grado de violencia y son los siguientes:

* Asistencia y asesoría Psicológica
* Recepción, información y atención al público. (Auxiliar)

# Asistencia y asesoría psicológica Objetivo

Que el personal que labore en este departamento brinde asesoría psicológica para la prevención y la atención de la violencia de género así como la promoción de los derechos humanos de las mujeres mediante técnicas de intervención psicológicas, buscar la vinculación y apoyo en otras dependencias para dotarles de elementos que les permitan dar soluciones concretas a los casos que se planteen. Prevenir la violencia familiar con pláticas informativas en escuelas e instituciones para que la gente conozca en qué casos se puede presentar la violencia familiar, dar orientación en caso de estar sufriendo violencia, apoyo, respeto y debida ética profesional.

# Alcance

Atención Psicológica y desarrollo social, procurando el bienestar de las Mujeres que requieran ayuda en la Dirección de Atención a las Mujeres de Emiliano Zapata, Tabasco

# Referencia

Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco (Capitulo XV BIS, de la Dirección de Atención a las Mujeres, Articulo 94 bis, apartado VII, IX).

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado (Capítulo V, de los refugios para las víctimas de violencia, Artículo 54, apartado III).

# Responsabilidades

De conformidad a la Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco, Capitulo XV BIS, de la Dirección de Atención a las Mujeres, Articulo 94 bis, fracción, tiene la Siguiente responsabilidad:

VI.- Coordinar, fomentar y dirigir programas de psicología, de acompañamiento y fortalecimiento emocional para las mujeres.

II.- Elaborar programas para la prevención y erradicación de la violencia familiar e intrafamiliar.

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, Capítulo V, de los refugios para las víctimas de violencia, Artículo 54, fracción:

III.- Proporcionar a las mujeres la atención necesaria para su recuperación física y psicológica, que les permita participar plenamente en la vida pública, social y privada.

# Definiciones

Violencia familiar o doméstica: es un tipo de abuso que se presenta cuando uno de los integrantes de la familia incurre, de manera deliberada, en maltratos a nivel físico o emocional hacia otro.

Desarrollo social: Implica una evolución o cambio positivo en las relaciones de individuos, grupos e instituciones en una sociedad. Implica principalmente Desarrollo Económico y Humano, su proyecto a futuro es el Bienestar social.

# Resultados

La Dirección de Atención a las Mujeres a través del departamento de psicología de este municipio tiene los siguientes Objetivos:

* Brindar atención psicológica breve y de emergencia con enfoque de género a la usuaria.
* Brindar la atención o información solicitada, es decir la asesoría de manera general y busca el apoyo de otras dependencias según sea el caso.
* Se le da a conocer sus derechos que tiene como mujer y el apoyo que recibirán durante el procedimiento.
* Se le hace saber en qué instancia se denunciara el delito cometido en su contra, agencia especializada o fiscalía del municipio y que es necesario su presencia para que le tomen su declaración.
* Impulsar capacitaciones y talleres sobre los derechos de las mujeres, derechos humanos y las normativas de la erradicación de la violencia contra la mujer.

# Interacción con otros procedimientos

La Dirección de Atención a las Mujeres a través del departamento de asesoría psicológica con la finalidad de brindar un servicio de calidad brinda talleres, platicas, asesorías, asistencia apoyada por el Instituto Estatal de la Mujer y el Ayuntamiento de Emiliano Zapata, Tabasco.

# Políticas

De acuerdo a la Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco, Capitulo XV BIS, de la Dirección de Atención a las Mujeres, Articulo 94 bis, fracción tiene las siguientes:

VII.- Coordinar, fomentar y dirigir programas de psicología, de acompañamiento y fortalecimiento emocional para las mujeres;

IX.- Elaborar programas para la prevención y erradicación de la violencia familiar e intrafamiliar.

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, Capítulo V, de los refugios para las víctimas de violencia, Artículo 54, apartado III Proporcionar a las mujeres la atención necesaria para su recuperación física y psicológica, que les permita participar plenamente en la vida pública, social y privada.

**Desarrollo**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Responsable** | **Actividades** |
| **1** | **Directora** | Define el tipo de asesorías y seguimiento del proceso de las usuarias el cual revisa y aprueba. |
| **2** | **Psicóloga** | Solicitar a la usuaria documentación necesaria para integración de expediente sobre su caso. |
| **3** |  | Brindar atención y terapia psicológica personal o intrafamiliar según sea la valoración de la psicóloga(o), así como pláticas y talleres. |
| **4** |  | Generar un informe mensual a la Directora de las pláticas, talleres, de casos atendidos y Concluidos. |
| **Fin** | **del** | **Procedimiento** |

**Diagrama de Asesoría Psicológica**

**Inicio**

**La Psicóloga solicita a la usuaria Documentación para su expediente.**

**La Psicóloga brinda atención y terapia psicológica, así como pláticas y talleres.**

**La Psicóloga genera un informe mensual a la Directora sobre las pláticas, talleres casos atendidos y concluidos.**

**Formato**

**FICHAS DE REGISTRO DE PERSONAS ATENDIDAS**

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

**FECHA:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Entidad Federativa: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Municipio de atención: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Nombre del beneficiario: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Sexo: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Localidad de procedencia: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Teléfono: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**GRADO DE ESTUDIO:**

**Analfabeta, primaria, secundaria, preparatoria, universidad.**

**ESTADO CIVIL:**

**Soltera, casada, divorciada, unión libre.**

**Número de hijos o hijas (en caso de tenerlos):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**TIPO DE SERVICIO PROPORCIONADO:**

**Trabajo Social, Asesoría Jurídica, Asesoría Psicológica, Otros.**

**TIPO DE INGRESO:**

**Nuevo Seguimiento.**

**SECTOR DE CANALIZACION:**

**Salud, Justicia, Social.**

14

15

16

17

18

19

**Especificar la dependencia de canalización: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Ocupación: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**TIPO DE POBLACION**

**Urbana Rural**

**TIPO DE ETNIA**

**Indígena No indígena**

**Relación con el generador de violencia:**

**Consideración del personal al proporcionar la atención:**

**Responsable que otorga la atención:**

# Instructivo de llenado

1. Se especifica la fecha de registro del servicio
2. Se especifica la entidad federativa
3. Se escribe el nombre del Municipio en el cual se está atendiendo al beneficiario
4. Nombre del beneficiario del servicio o apoyo
5. Se escribe edad y sexo del beneficiario
6. Se escribe la localidad de donde procede el beneficiario de la atención
7. Algún número de teléfono que proporcione para cualquier dato
8. Nivel de estudios con los que cuenta el beneficiario
9. Que estado civil tiene el beneficiario
10. Número de hijos si es que los tiene
11. Qué tipo de servicio profesional requiere
12. Se especifica el tipo de ingreso
13. Se canaliza a una dependencia gubernamental
14. Se especifica a cual dependencia se canaliza
15. A que se dedica el beneficiario
16. A qué tipo de población pertenece el beneficiario
17. Si pertenece a alguna etnia del municipio
18. Relación con quien genera la violencia que vive el beneficiario
19. Datos del responsable que brinda el servicio

# Recepción, información y atención al público. (Auxiliar) Objetivo

Atender a toda persona que solicita información, si solo es oficio de entrega le recibirá poniendo el sello y firma de recibido mismo que contendrá el día, la hora en que se recibe y asienta en el libro de registro de documentos, si es usaría que necesita apoyo se turna a la Directora y ya ella la canaliza al área correspondiente según sea el caso, asesoría psicológicas, platicas, talleres u otras actividades que se realizan en la Dirección.

# Alcance

Aplica el área de recepción de documentos y canalización a los diferentes departamentos con los que cuenta esta Dirección de Atención a las Mujeres.

**Referencias**

Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco. (Capitulo XV BIS, de la Dirección de Atención a las Mujeres, Articulo 94 bis, apartado V).

# Responsabilidades

Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco, capitulo XV BIS, artículo 94 bis fracción:

V.-Impulsar acciones para difundir la **Igualdad** entre los géneros y el respeto a los derechos de las mujeres.

# Definiciones

Canalización: disponer o abrir de una vía alterna que permita el acceso.

Auxiliar: persona que ayuda a otra o colabora con ella.

# Resultados

Recepción y atención a la ciudadanía, y en lo que respecta a las mujeres que presenten violencia se le proporciona lo servicios con que cuenta la Dirección de Atención a las Mujeres y canalización a los departamentos que correspondan.

La Auxiliar de la Dirección será la encargada de tener el primer contacto con la usuaria que llegue a solicitar información y de acuerdo a la solicitud de servicio que requiera:

* Procederá a tomar sus datos personales y al registro en el libro de usuarias.
* Si la usuaria solicita apoyo se turna a la Directora y ella canaliza al departamento correspondiente.

Si la usuaria solicita una capacitación, conferencia, taller o alguna actividad para impartir a alguna institución o grupo de personas, se dirige a la Directora para ver si cuenta con este tipo de apoyo y a donde lo puede canalizar, dependiendo el tipo de taller.

# Políticas

De conformidad a la Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco, Capitulo XV BIS, de la Dirección de Atención a las Mujeres, Articulo 94 bis, en la siguiente fracción V.- Impulsar acciones para difundir la **Igualdad** entre los géneros y el respeto a los derechos de las Mujeres.

# Desarrollo

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Responsable** | **Actividades** |
| **1** | **Auxiliar** | Recepciona a la Usuaria y turna a la Directora. |
| **2** |  | Recepción y atención a las usuarias; recibe, elabora, archiva oficios, documentación y Registra datos en la bitácora de usuarias atendidas. |
| **3** |  | Elaborar un informe Diario a la Directora de las Usuarias atendidas y de asuntos pendientes. |
| **Fin** | **del** | **Procedimiento** |

**Diagrama de la Auxiliar**

**La Directora atiende y define el Tipo de Asesoría.**

**La Auxiliar Recibe, Elabora, Archiva oficios, documentación y Registra datos en la bitácora de las Usuarias atendidas.**

**La Auxiliar informa Diariamente a la Directora de las Usuarias atendidas y de Asuntos pendientes.**

**Inicio**

**Inicio**

**Formato**

1

2

3

4

5

FECHA: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

DOMICILIO: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ CEL: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

CARGO U OCUPACION: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ TEL. CASA: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

CORREO: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ OTROS: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ASUNTO:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

OBSERVACION:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Instructivo de llenado**

1. Se establece el día, el mes y el año de atención del usuario.

1. En este punto se especifica el nombre de la usuaria.

1. Se señala datos personales de la usuaria.

1. Se especifica el asunto que llega a tratar.
2. Se hace alguna observación del servicio requerido si es preciso