



AYUNTAMIENTO  
CONSTITUCIONAL  
EMILIANO ZAPATA,  
TABASCO  
2018-2021



REGISTRO:  
03/2019  
FECHA DE  
AUTORIZACIÓN  
28-06-2019

# MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LAS MUJERES



ELABORÓ:





AYUNTAMIENTO  
CONSTITUCIONAL  
EMILIANO ZAPATA,  
TABASCO  
2018-2021



REGISTRO:  
03/2019  
FECHA DE  
AUTORIZACIÓN  
28-06-2019

## ÍNDICE

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Presentación                         | 3  |
| Objeto general                       | 4  |
| Descripción de procedimiento         | 5  |
| Asistencia psicológica               | 5  |
| Objetivo                             | 5  |
| Alcance                              | 6  |
| Referencias                          | 6  |
| Responsabilidad                      | 6  |
| Definiciones                         | 7  |
| Resultados                           | 7  |
| Interacción con otros procedimientos | 8  |
| Políticas                            | 8  |
| Desarrollo                           | 9  |
| Diagramación                         | 10 |
| Formato                              | 11 |
| Formato                              | 12 |
| Formato                              | 13 |
| Instructivo de llenado               | 14 |
| Recepción, información y atención    | 15 |
| Objetivo                             | 15 |
| Alcance                              | 15 |
| Referencias                          | 15 |
| Definiciones                         | 15 |
| Resultados                           | 16 |
| Políticas                            | 16 |
| Desarrollo                           | 17 |
| Formato                              | 18 |
| Instructivo de llenado               | 19 |

|  |  |                                 |
|--|--|---------------------------------|
|  |  | FECHA DE SU ÚLTIMA MODIFICACIÓN |
|  |  | 28-JUNIO-2019                   |
|  |  | 2                               |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  | <p>AYUNTAMIENTO<br/>CONSTITUCIONAL<br/>EMILIANO ZAPATA,<br/>TABASCO<br/>2018-2021</p> |  | <p>REGISTRO:<br/>03/2019<br/><br/>FECHA DE<br/>AUTORIZACIÓN<br/>28-06-2019</p> |
|--|---|--|--|

## 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 las Mujeres cuenta con el siguiente departamento:

- ♣ Departamento de Psicología.

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 las mujeres en cuestión de género y en todos los ámbitos laborales.

|   |   | <p>UNIDAD RESPONSABLE DE SU ELABORACIÓN</p> <p>UNIDAD RESPONSABLE DE SU AUTORIZACIÓN</p> <p>FECHA DE SU ÚLTIMA MODIFICACIÓN</p> |
|---|---|---|
| <p>DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LAS MUJERES<br/>MTRA. GABRIELA DEL CARMEN RAMÍREZ CHACÓN</p> | <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL<br/>L.I.A. MARISOL VENTURA LÓPEZ</p> | <p>28-JUNIO-2019</p>  |
|   |   | <p>3</p>  |



|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  | <p>AYUNTAMIENTO<br/>CONSTITUCIONAL<br/>EMILIANO ZAPATA,<br/>TABASCO<br/>2018-2021</p> |  | <p>REGISTRO:<br/>03/2019<br/><br/>FECHA DE<br/>AUTORIZACIÓN<br/>28-06-2019</p> |
|--|---|--|--|

### OBJETIVO GENERAL

El objetivo general del presente Manual de Procedimientos confiere todas las actividades relacionadas con el funcionamiento y operación de las áreas que conforman la Dirección de Atención a las Mujeres. En el se documentan los conocimientos, experiencias 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 apegado con el Instituto Estatal a la 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.

|   |  | <p>FECHA DE SU ÚLTIMA MODIFICACIÓN</p> |
|---|--|--|
| <p>UNIDAD RESPONSABLE DE SU ELABORACIÓN<br/><br/>DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LAS MUJERES<br/>MTRA. GABRIELA DEL CARMEN RAMÍREZ CHACÓN</p> | <p>UNIDAD RESPONSABLE DE SU AUTORIZACIÓN<br/><br/>CONTROLES MUNICIPALES<br/>L.I.A. MARISOL VENTURA LÓPEZ</p> | <p>28-JUNIO-2019</p>                   |
|   |  | <p>4</p>                               |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <p>AYUNTAMIENTO<br/>CONSTITUCIONAL<br/>EMILIANO ZAPATA,<br/>TABASCO<br/>2018-202</p> |  <p>REGISTRO:<br/>03/2019</p> <p>FECHA DE<br/>AUTORIZACIÓN<br/>28-06-2019</p> |
|---|--|--|

## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

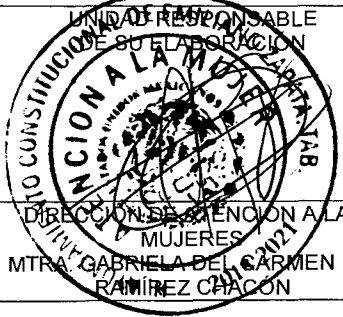
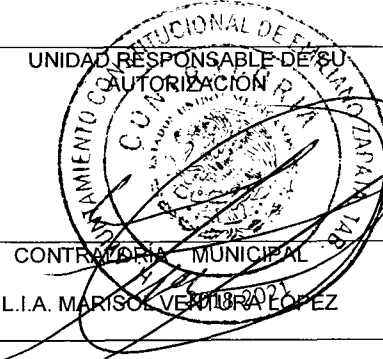
La Dirección de Atención a las Mujeres, brinda atención y apoyo a las mujeres que sufren algún grado de violencia, ofreciendo los siguientes servicios:



- ♣ Recepción, información y atención al público.
- ♣ Asesoría y atención psicológica.

## ASESORÍA Y ATENCIÓN PSICOLOGÍA

### 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, busca 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 platicas informativas en escuelas e instituciones para que la gente conozca en que casos se puede presentar la violencia familiar, dar orientación en caso de estar sufriendo violencia, apoyo, respeto y debida ética profesional.

|   |  |  |
|---|--|--|
|  <p>UNIDAD RESPONSABLE<br/>DE SU ELABORACIÓN</p> |  <p>UNIDAD RESPONSABLE DE SU<br/>AUTORIZACIÓN</p> | <p>FECHA DE SU ÚLTIMA<br/>MODIFICACIÓN</p> |
| <p>DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LAS<br/>MUJERES<br/>MTRA. GABRIELA DEL CARMEN<br/>RAMÍREZ CHACÓN</p>                                     | <p>CONTRATARÍA MUNICIPAL<br/>L.I.A. MARISOL VENTURA LÓPEZ</p>  | <p>28-JUNIO-2019</p>                       |
|   |  | 5  |

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <p style="text-align: center;">AYUNTAMIENTO<br/>CONSTITUCIONAL<br/>EMILIANO ZAPATA,<br/>TABASCO<br/>2018-2021</p> |  <p style="text-align: right;">REGISTRO:<br/>03/2019<br/><br/>FECHA DE<br/>AUTORIZACIÓN<br/>28-06-2019</p> |
|---|---|---|

### 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, Artículo 94 Bis, Apartado VII, IX).

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado (Capitulo V, de los refugios para las victimas 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, Artículo 94 Bis, Fracciones, tiene las siguientes responsabilidades.

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

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

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 Fracción:

| UNIDAD RESPONSABLE DE SU ELABORACIÓN  | UNIDAD RESPONSABLE DE SU AUTORIZACIÓN  | FECHA DE SU ÚLTIMA MODIFICACIÓN |
|---|--|---------------------------------|
|  <p>DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LAS MUJERES<br/>MTRA. GABRIELA DEL CARMEN RAMÍREZ CHACÓN</p> |  <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL<br/>L.I.A. MANSOL VENTURA LOPEZ<br/>2018-2021</p> | 28-JUNIO-2019                   |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
|  | <p>AYUNTAMIENTO<br/>CONSTITUCIONAL<br/>EMILIANO ZAPATA,<br/>TABASCO<br/>2018-202</p> |  | <p>REGISTRO:<br/>03/2019<br/><br/>FECHA DE<br/>AUTORIZACIÓN<br/>28-06-2019</p> |
|---|--|--|--|

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 Domestica:** 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 denunciará el delito cometido en su contra, agencia especializada o fiscalía del municipio y que es necesario su presencia para que le tome 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.

| UNIDAD RESPONSABLE DE LA AUTORIZACIÓN   | UNIDAD RESPONSABLE DE SU AUTORIZACIÓN               | FECHA DE SU ÚLTIMA MODIFICACIÓN |
|---|---|---------------------------------|
| DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LAS MUJERES<br>MTRA. GABRIELA DEL CARMEN RAMÍREZ CHACÓN | CONTRALORIA MUNICIPAL<br>LIA MARISOL AVENTURA LÓPEZ | 28-JUNIO-2019                   |
|   |   | 7                               |

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
|  | <p>AYUNTAMIENTO<br/>CONSTITUCIONAL<br/>EMILIANO ZAPATA,<br/>TABASCO<br/>2018-2021</p> |  | <p>REGISTRO:<br/>03/2019<br/><br/>FECHA DE<br/>AUTORIZACIÓN<br/>28-06-2019</p> |
|---|---|---|--|

## INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

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

## POLÍTICAS

De acuerdo con la Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco, capítulo XV BIS, de la Dirección de Atención a las Mujeres, Artículo 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 Generar 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.

|   |  |  |
|---|--|--|
|  <p>UNIDAD RESPONSABLE<br/>DE SU ELABORACIÓN</p> |  <p>UNIDAD RESPONSABLE DE SU<br/>AUTORIZACIÓN</p> | <p>FECHA DE SU ÚLTIMA<br/>MODIFICACIÓN</p> |
| <p>DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LAS<br/>MUJERES<br/>MTRA. GABRIELA DEL CARMEN<br/>RAMÍREZ CHACÓN</p>                                     | <p>CONTRALORIA MUNICIPAL<br/>L.I.A. MARISOL VENTURA LOPE<br/>2018-2021</p>   | <p>28-JUNIO-2019</p>                       |
|   |  | <p>8</p>                                   |





|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <p style="text-align: center;">AYUNTAMIENTO<br/>CONSTITUCIONAL<br/>EMILIANO ZAPATA,<br/>TABASCO<br/>2018-2021</p> |  <p style="text-align: right;">REGISTRO:<br/>03/2019<br/><br/>FECHA DE<br/>AUTORIZACIÓN<br/>28-06-2019</p> |
|---|---|--|

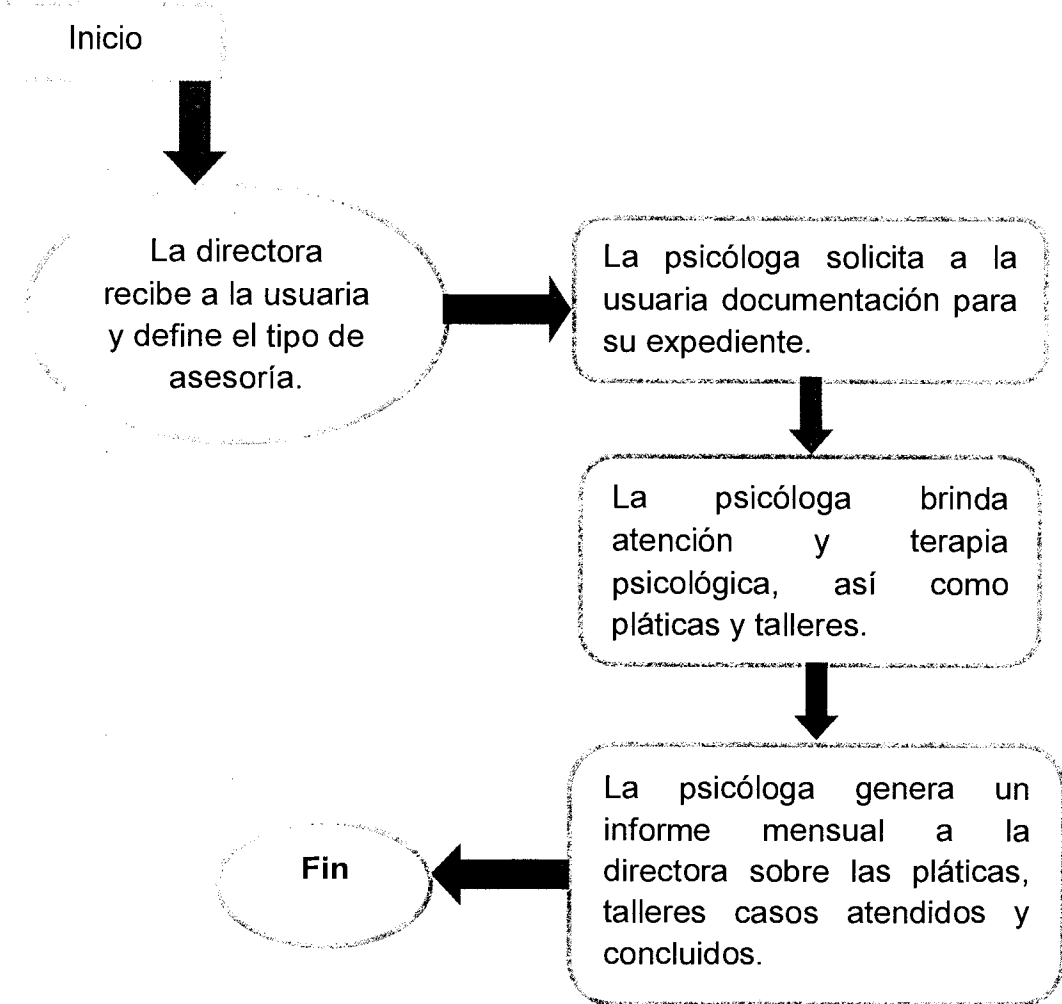
### DESARROLLO

| Núm.                         | Responsable | Actividades  |
|------------------------------|-------------|--|
| 1                            | Directora   | Define el tipo de asesoría 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 platicas y talleres. |
| 4                            |             | Generar un informe mensual a la Dirección de las pláticas, talleres, de casos atendidos y concluidos.                                      |
| <b>Fin del Procedimiento</b> |             |  |



|  |  |  |
|--|--|--|
|  <p style="text-align: center;">UNIDAD RESPONSABLE<br/>DE SU AUTORIZACIÓN</p> | <p style="text-align: center;">UNIDAD RESPONSABLE DE SU<br/>AUTORIZACIÓN</p>             | <p style="text-align: center;">FECHA DE SU ÚLTIMA<br/>MODIFICACIÓN</p> |
| <p style="text-align: center;">DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LAS<br/>MUJERES<br/>MTRA. GABRIELA DEL CARMEN<br/>RAMÍREZ CHACÓN</p>                                      | <p style="text-align: center;">CONTRACORIA MUNICIPAL<br/>L.I.A. MARISOL VENTURA LOPE</p> | <p style="text-align: center;">28-JUNIO-2019</p>                       |
|  |  | 9  |

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
|  | <p>AYUNTAMIENTO<br/>CONSTITUCIONAL<br/>EMILIANO ZAPATA,<br/>TABASCO<br/>2018-2021</p> |  | <p>REGISTRO:<br/>03/2019<br/><br/>FECHA DE<br/>AUTORIZACIÓN<br/>28-06-2019</p> |
|---|---|---|--|

### DIAGRAMA DE ASESORÍAS PSICOLÓGICAS



|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>UNIDAD RESPONSABLE DE SU ELABORACIÓN</p>  <p>DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LAS MUJERES<br/>MTRA. GABRIELA DEL CARMEN RAMÍREZ CHACÓN</p> | <p>UNIDAD RESPONSABLE DE SU AUTORIZACIÓN</p>  <p>CONTRATORIA MUNICIPAL<br/>L.I.A. MARISOL VENTURA LÓPEZ<br/>2018-2021</p> | <p>FECHA DE SU ÚLTIMA MODIFICACIÓN</p> <p>28-JUNIO-2019</p> |
|   |  | 10  |

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
|  | <b>AYUNTAMIENTO<br/>CONSTITUCIONAL<br/>EMILIANO ZAPATA,<br/>TABASCO<br/>2018-202</b> |  | <b>REGISTRO:<br/>03/2019</b><br><br><b>FECHA DE<br/>AUTORIZACIÓN<br/>28-06-2019</b> |
|---|--|--|---|

## FORMATO

### FICHAS DE REGISTRO DE PERSONAS ATENDIDAS

Fecha: \_\_\_\_\_ 1

Entidad federativa: \_\_\_\_\_ 2

Municipio de atención: \_\_\_\_\_ 3

Sexo \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ 5

Localidad de procedencia: \_\_\_\_\_ 6

Teléfono: \_\_\_\_\_ 7

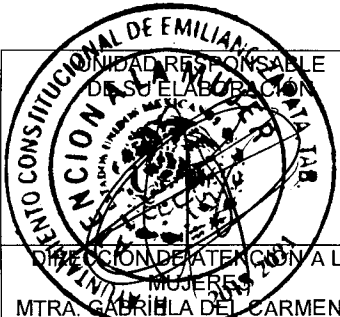
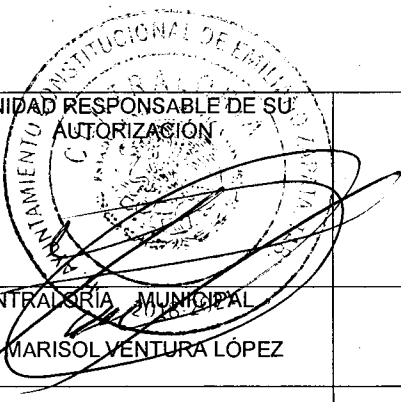
#### GRADO DE ESTUDIO



Analfabeta, primaria, secundaria, preparatoria, universidad. 8

#### ESTADO CIVIL

Soltera, casada, divorciada, unión libre. 9

Número de hijas y/o hijos (en caso de tenerlos): \_\_\_\_\_ 10

|   |  |   |
|---|--|---|
|            |  | <b>UNIDAD RESPONSABLE DE SU ELABORACIÓN</b><br><br><b>UNIDAD RESPONSABLE DE SU AUTORIZACIÓN</b><br><br><b>FECHA DE SU ÚLTIMA MODIFICACIÓN</b> |
| <b>DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LAS MUJERES</b><br><b>MTRA. GABRIELA DEL CARMEN RAMÍREZ CHACÓN</b> | <b>CONTRALORÍA MUNICIPAL</b><br><b>L.I.A. MARISOL VENTURA LÓPEZ</b>                  | <b>28-JUNIO-2019</b>  |
|   |  | 11  |

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
|  | <p>AYUNTAMIENTO<br/>CONSTITUCIONAL<br/>EMILIANO ZAPATA,<br/>TABASCO<br/>2018-2021</p> |  | <p>REGISTRO:<br/>03/2019<br/><br/>FECHA DE<br/>AUTORIZACIÓN<br/>28-06-2019</p> |
|---|---|---|--|

**TIPO DE SERVICIO PROPORCIONADO**

Trabajo Social, Asesoría Jurídica, Asesoría Psicológica, Otros.

11

**TIPO DE INGRESO**

Nuevo seguimiento

12

**SECTOR DE CANALIZACION**

Salud, Justicia, Social

13

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

14

Ocupación \_\_\_\_\_

15

**TIPO DE POBLACION**

Urbana

Rural

16

**TIPO DE ETNIA**



Indígena

No indígena

17

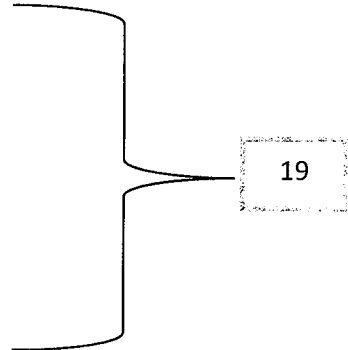
Relación con el generador de violencia: \_\_\_\_\_

18

|   |  |  |
|---|--|--|
|  <p>UNIDAD RESPONSABLE<br/>DE SU ELABORACIÓN</p> |  <p>UNIDAD RESPONSABLE DE SU<br/>AUTORIZACIÓN</p> | <p>FECHA DE SU ÚLTIMA<br/>MODIFICACIÓN</p> |
| <p>DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LAS<br/>MUJERES<br/>MTRA. GABRIELA DEL CARMEN<br/>RAMÍREZ CHACÓN</p>                                     | <p>CONTRALORIA MUNICIPAL<br/>L.I.A. MARISOL VENTURA LOPEZ</p>  | <p>28-JUNIO-2019</p>                       |
|   |  | <p>12</p>                                  |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  | <p>AYUNTAMIENTO<br/>CONSTITUCIONAL<br/>EMILIANO ZAPATA,<br/>TABASCO<br/>2018-2021</p> |  | <p>REGISTRO:<br/>03/2019<br/><br/>FECHA DE<br/>AUTORIZACIÓN<br/>28-06-2019</p> |
|--|---|--|--|



Consideraciones del personal al proporcionar la atención:



19

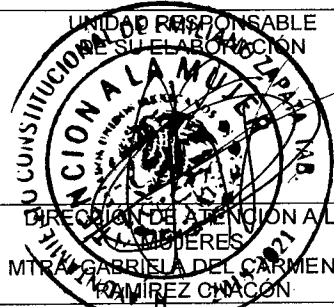
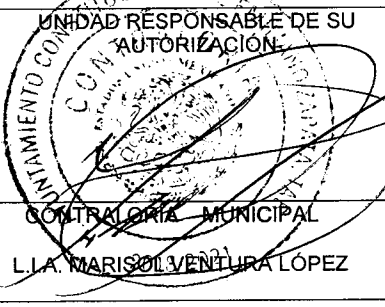
Responsable que otorga la atención:

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>UNIDAD RESPONSABLE<br/>DE SU ELABORACIÓN</p>   | <p>UNIDAD RESPONSABLE DE SU<br/>AUTORIZACIÓN</p>              | <p>FECHA DE SU ÚLTIMA<br/>MODIFICACIÓN</p> |
| <p>DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LAS<br/>MUJERES<br/>MTRA. GABRIELA DEL CARMEN<br/>RAMÍREZ CHACÓN</p> | <p>CONTRALORIA MUNICIPAL<br/>L.I.A. MARISOL VENTURA LOPEZ</p> | <p>28-JUNIO-2019</p>                       |
|   |   | 13   |

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <p style="text-align: center;">AYUNTAMIENTO<br/>CONSTITUCIONAL<br/>EMILIANO ZAPATA,<br/>TABASCO<br/>2018-2021</p> | <p style="text-align: right;">REGISTRO:<br/>03/2019</p> <p style="text-align: right;">FECHA DE<br/>AUTORIZACIÓN<br/>28-06-2019</p>  |
|---|---|---|

### 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
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. Numero de los 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 cuál dependencia de canaliza
15. A qué 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.

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p style="text-align: center;">UNIDAD RESPONSABLE<br/>DE SU ELABORACIÓN</p>  | <p style="text-align: center;">UNIDAD RESPONSABLE DE SU<br/>AUTORIZACIÓN</p>  | <p style="text-align: center;">FECHA DE SU ÚLTIMA<br/>MODIFICACIÓN</p> |
| <p style="text-align: center;">DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LAS<br/>MUJERES<br/>MTRA. GABRIELA DEL CARMEN<br/>RAMÍREZ CHACÓN</p>                                     | <p style="text-align: center;">CONTRALORIA MUNICIPAL<br/>L.I.A. MARISOL VENTURA LÓPEZ</p>  | <p style="text-align: center;">28-JUNIO-2019</p>                       |
|   |  | 14   |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  | <p>AYUNTAMIENTO<br/>CONSTITUCIONAL<br/>EMILIANO ZAPATA,<br/>TABASCO<br/>2018-2021</p> |  | <p>REGISTRO:<br/>03/2019<br/><br/>FECHA DE<br/>AUTORIZACIÓN<br/>28-06-2019</p> |
|--|---|--|--|

## RECEPCIÓN, INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO.

### Objetivo

Atender a toda persona que solicita información, si solo es oficio de entrega le recibirá poniendo el sello y la 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 usuaria que necesita apoyo se turna a la Directora y ya ella la canaliza al área correspondiente según sea el caso, asesoría psicológica, pláticas, 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.

### Referencia



Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco, capítulo 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 al acceso.

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | <p>FECHA DE SU ÚLTIMA MODIFICACIÓN</p> <p>28-JUNIO-2019</p> |
| <p>MTRA. GABRIELA DEL CARMEN RAMÍREZ CHACÓN</p> | <p>L.I.A. MARISOL DEANTURA LÓPEZ<br/>2018-2021</p> | <p>15</p>   |

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
|  | <p>AYUNTAMIENTO<br/>CONSTITUCIONAL<br/>EMILIANO ZAPATA,<br/>TABASCO<br/>2018-2021</p> |  | <p>REGISTRO:<br/>03/2019<br/><br/>FECHA DE<br/>AUTORIZACIÓN<br/>28-06-2019</p> |
|---|---|---|--|

## RESULTADOS

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

La Directora 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 quiera:

- Procederá a tomar sus datos personales y al registro en el libro de usuarias.
- Si la usuaria solicita apoyo se turna a la dirección 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, Artículo 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.

|   |   |  |
|---|---|--|
|              | <p>UNIDAD RESPONSABLE DE SU<br/>AUTORIZACIÓN</p>              | <p>FECHA DE SU ÚLTIMA<br/>MODIFICACIÓN</p> |
| <p>DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LAS<br/>MUJERES<br/>MIRTA GABRIELA DEL CARMEN<br/>RAMÍREZ CHACÓN</p> | <p>CONTRALORIA MUNICIPAL<br/>L.I.A. MARISOL VENTURA LOPEZ</p> | <p>28-JUNIO-2019</p>                       |
|              |   | <p>16</p>                                  |





AYUNTAMIENTO  
CONSTITUCIONAL  
EMILIANO ZAPATA,  
TABASCO  
2018-2021





REGISTRO:  
03/2019  
FECHA DE  
AUTORIZACIÓN  
28-06-2019

## DESARROLLO

| Núm. | Responsable | Actividades   |
|------|-------------|---|
| 1    | Auxiliar    | Decepciona 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    |             | Elabora un informe a la directora de las usuarias atendidas y de asuntos pendientes.  |

**Fin del Procedimiento**

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <p>FECHA DE SU ÚLTIMA MODIFICACIÓN</p> <p>28-JUNIO-2019</p> |
|  |  | 17  |

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
|  | <p>AYUNTAMIENTO<br/>CONSTITUCIONAL<br/>EMILIANO ZAPATA,<br/>TABASCO<br/>2018-2021</p> |  | <p>REGISTRO:<br/>03/2019<br/><br/>FECHA DE<br/>AUTORIZACIÓN<br/>28-06-2019</p> |
|---|---|--|--|

## FORMATO

FECHA: \_\_\_\_\_ 1

NOMBRE: \_\_\_\_\_ 2

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

CARGO U OCUPACION: \_\_\_\_\_ TEL. CASA: \_\_\_\_\_ 3

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

ASUNTO:


\_\_\_\_\_ 4

\_\_\_\_\_

OBSERVACION:

\_\_\_\_\_ 5

\_\_\_\_\_

|   |   |  |
|---|---|--|
|  <p>UNIDAD RESPONSABLE<br/>DE SU ELABORACIÓN<br/><br/>DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LAS<br/>MUJERES<br/>MTRA. GABRIELA DEL CARMEN<br/>RAMÍREZ CHACÓN</p> |  <p>UNIDAD RESPONSABLE DE SU<br/>AUTORIZACIÓN<br/><br/>CONTRALORIA MUNICIPAL<br/>L.I.A. MARISOL VENTURA LÓPEZ<br/><br/>2018-2021</p> | <p>FECHA DE SU ÚLTIMA<br/>MODIFICACIÓN<br/><br/>28-JUNIO-2019</p> <p style="text-align: right;">18</p> |
|---|---|--|

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  | <p>AYUNTAMIENTO<br/>CONSTITUCIONAL<br/>EMILIANO ZAPATA,<br/>TABASCO<br/>2018-2021</p> |  | <p>REGISTRO:<br/>03/2019<br/><br/>FECHA DE<br/>AUTORIZACIÓN<br/>28-06-2019</p> |
|--|---|--|--|

## INSTRUCTIVO DE LLENADO

1. Se establece el día, el mes y el año de atención del usuario.
2. En este punto se especifica el nombre de la usuaria.
3. Se señala datos personales de la usuaria.
4. Se especifica el asunto que llega a tratar.
5. Se hace alguna observación del servicio requerido si es preciso.

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <p>FECHA DE SU ÚLTIMA MODIFICACIÓN</p> <p style="text-align: center;">28-JUNIO-2019</p> |
|  |  | 19  |