



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL**  
**INSTITUTO DE LAS MUJERES DE CUERNAVACA**  
**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA**  
**MUJER**

REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-SDS-IMC-  
DAIM-VIII-I-II

Revisión: 1

Página 1 de 34

# **Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección de Atención Integral a la Mujer**

Cuernavaca, Mor., a 10 de Agosto de 2015.



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
Todos le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL**  
**INSTITUTO DE LAS MUJERES DE CUERNAVACA**  
**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA**  
**MUJER**

REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-SDS-IMC-  
DAIM-VIII-I-II

Revisión: 1

Página 2 de 34

**CONTENIDO:**

	<b>Página</b>
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	3
II. INTRODUCCIÓN	4
III. OBJETIVO	5
IV. MARCO JURÍDICO	6
V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	8
VI. ORGANIGRAMA	9
VII. ESTRUCTURA ORGANICA	10
VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	11
IX. POLÍTICAS	21
X. PROCEDIMIENTOS	22
1) Atención al Público	22
2) Prevención de la Violencia	26
XI. DIRECTORIO	32
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	33
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	34

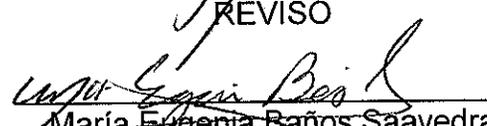
## I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

### AUTORIZÓ

Con fundamento en el Art. 52 fracciones III, XXXI y XXXIII, Art. 188 fracción XII y Art. 194 fracción XI del Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos, publicado el 26 de Diciembre del 2012, en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" número 5053, se expide el presente Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección de Atención Integral a la Mujer, el cual contiene información referente a su estructura y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.

  
\_\_\_\_\_  
Carlos Javier Martínez León  
Secretario de Desarrollo Social

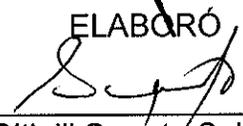
### REVISÓ

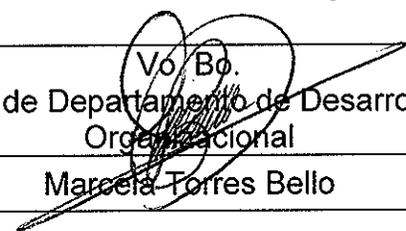
  
\_\_\_\_\_  
María Eugenia Baños Saavedra  
Director General del Instituto de las Mujeres de Cuernavaca

### APROBÓ

  
\_\_\_\_\_  
Ricardo Díaz Vázquez  
Coordinador de Modernización Administrativa

### ELABORÓ

  
\_\_\_\_\_  
Citlalli Serrato Salinas  
Directora de Atención Integral a la Mujer

Fecha de Autorización	Vó. Bó. Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional	VERSIÓN (año)	No. de paginas
10/Agosto/2015	 Marcela Torres Bello	2015	34



## II. INTRODUCCIÓN

La Dirección de Atención Integral a la Mujer ha desarrollado los contenidos del presente manual, a fin de contar con los elementos que sustenten el correcto funcionamiento de sus competencias, así como los elementos que promuevan la vinculación interinstitucional, a favor de una vida libre de violencia mediante la difusión y capacitación de la misma, además de una atención jurídica, psicológica, desde las políticas públicas transversales.

El Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección de Atención Integral a la Mujer, es una herramienta práctica para el uso de las y los servidores públicos que laboran en la Dirección, a fin de que se logren los objetivos de manera eficaz y oportuna, favoreciendo una cultura de prevención de la violencia, con perspectiva de género, y de acuerdo al plan de desarrollo municipal y al decreto de la creación del Instituto de las Mujeres de Cuernavaca.

### III. OBJETIVO

Fomentar y desarrollar programas de prevención y atención a la violencia, basado en el fortalecimiento de valores y la promoción de una cultura de paz en el municipio.

Ser el mecanismo estratégico institucional para promover una vida libre de violencia con perspectiva de género entre las y los Cuernavacenses, que promueva la igualdad de derechos y responsabilidades entre mujeres y hombres, a fin de disminuir la violencia desde el núcleo familiar, hasta la comunidad, y reconstruir el tejido social de la misma.



#### **IV. MARCO JURÍDICO**

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de Morelos
3. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.
4. Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Morelos.
5. Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra las Mujeres (CEDAW);
6. Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (BÉLEM DO PARÁ);
7. Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres;
8. Ley General de Acceso de las Mujeres a una vida libre de Violencia para el estado de Morelos;
9. Ley de Igualdad de Derechos y Oportunidades Entre Mujeres y Hombres en el Estado de Morelos;
10. Ley Orgánica Municipal;
11. Ley Estatal de Planeación;
12. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos;
13. Ley del Servicio Civil del Estado de Morelos;
14. Ley de Entrega Recepción de la Administración Pública del Estado y Municipios del Estado de Morelos
15. Plan Nacional de Desarrollo
16. Plan Municipal de Desarrollo.
17. Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una vida libre de violencia.
18. Reglamento de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Morelos.
19. Reglamento para el Funcionamiento del Sistema Nacional para Prevenir, Atender Sancionar y Erradicar la violencia contra las Mujeres.



20. Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, Morelos.
21. Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos.
22. Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres 2008-2012.
23. Plan de Desarrollo Municipal 2013-2015.
24. Programa Operativo Anual 2015(POA).
25. Código de Ética de los Servidores Públicos del Ayuntamiento de Cuernavaca y sus Organismos Descentralizados.
26. Y demás Leyes, Reglamentos, Circulares, Decretos y otras disposiciones de carácter administrativo y de observancia general en el ámbito de su competencia.



## V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### MISIÓN

Ser el mecanismo institucional estratégico para la prevención de la violencia en todas sus formas en la vida de las mujeres y de las personas en general, que facilite el libre tránsito de las mismas y sus familias, en un ambiente de paz y de respeto.

### VISIÓN

Lograr una cultura de vida libre de violencia en la comunidad, que contribuya a una mejor calidad de vida de las mujeres y las personas en general; desde el uso de políticas públicas transversales, que la garanticen.

### VALORES

- Legalidad
- Honradez
- Transparencia y Rendición de Cuentas
- Imparcialidad
- Identidad
- Responsabilidad
- Justicia
- Igualdad
- Respeto
- Integridad
- Profesionalización
- Colaboración
- Proactividad
- Comunicación
- Trabajo en equipo
- Actitud de servicio
- Entorno cultural y ecológico
- Sororidad
- Tolerancia
- Honestidad
- Compromiso
- Equidad
- Solidaridad



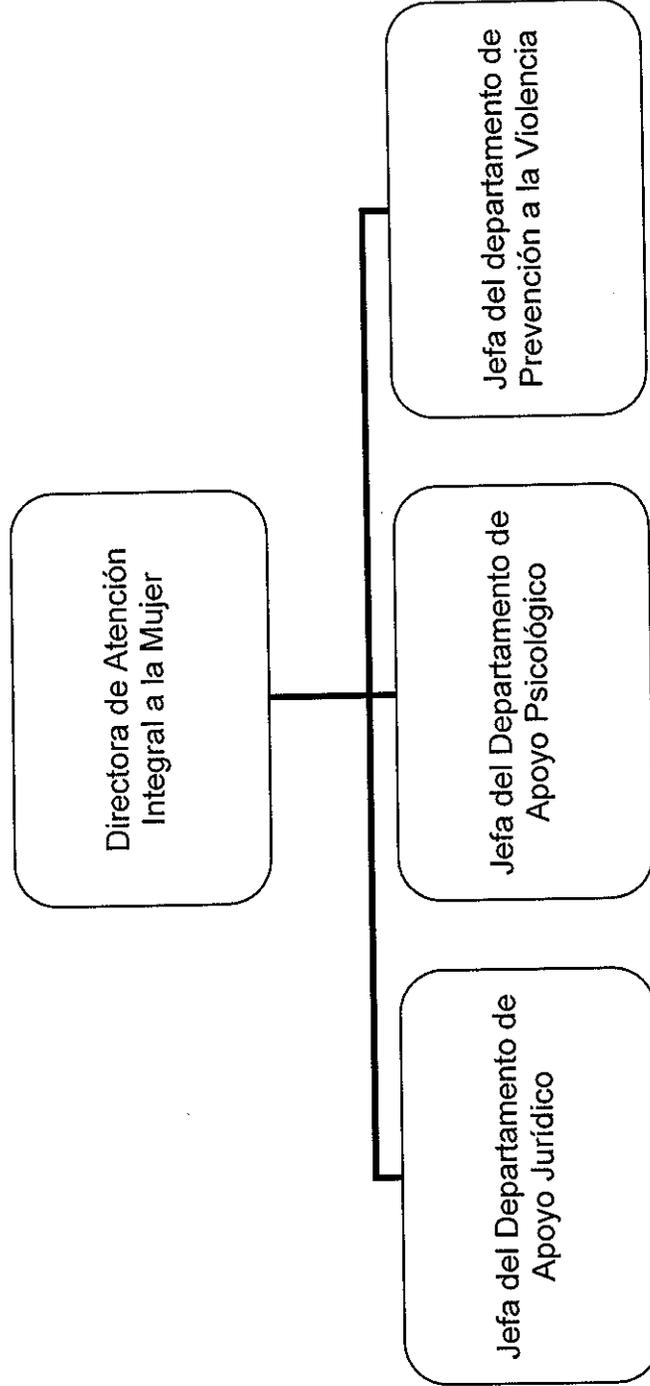
**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL**  
**INSTITUTO DE LAS MUJERES DE CUERNAVACA**  
**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA MUJER**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-SDS-IMC-DAIM-VIII-II

Revisión: 1

Página 9 de 34

## VI. ORGANIGRAMA



ELABORÓ

*Citlali Serrato Salinas*

Citlali Serrato Salinas  
DIRECTORA DE ATENCIÓN INTEGRAL A  
LA MUJER

REVISÓ

*María Eugenia Baños Saavedra*

María Eugenia Baños Saavedra  
DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO DE LAS  
MUJERES DE CUERNAVACA

AUTORIZÓ

*Carlos Javier Martínez León*

Carlos Javier Martínez León  
SECRETARIO DE DESARROLLO  
SOCIAL

FECHA DE AUTORIZACIÓN:  
10 DE AGOSTO DE 2015



## VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Puesto	Nombre	Subtotal	Total
Directora de Área	Citlalli Serrato Salinas	1	1
Jefe de Departamento de Apoyo Jurídico	Sandra Figueroa Castro	1	
Jefe de Departamento de Apoyo Psicológico	Jacqueline Rodríguez Brito	1	
Jefa de Departamento de Prevención a la Violencia	Vacante	1	3
<b>TOTAL</b>			<b>4</b>



## VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

### PUESTO

Directora de Atención Integral a la  
Mujer

### JEFE INMEDIATO

Directora General del Instituto de las  
Mujeres de Cuernavaca

### PERSONAL A SU CARGO

Jefe de Departamento de Apoyo Jurídico	1
Jefe de Departamento de Apoyo Psicológico	1
Jefa de Departamento de Prevención a la Violencia	1

### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Coordinar, administrar y organizar las funciones de la Dirección de Atención Integral a la Mujer, así como los recursos materiales, económicos y humanos para el mejor desempeño de sus funciones;
- II. Establecer acciones de vinculación con las instancias municipales, estatales y federales para realizar actividades interinstitucionales;
- III. Establecer acciones de vinculación con las dependencias federales y estatales para el cumplimiento de los objetivos de la dirección;
- IV. Informar a la Directora General, con la periodicidad que se establezca sobre los avances de los programas de trabajo, conforme el programa operativo anual;
- V. Elaborar proyectos ejecutivos integrales para atención a la mujer, considerando sus dimensiones técnicas, institucionales, financieras y administrativas;
- VI. Organizar campañas, talleres, reuniones y cursos con temas relacionados a la prevención de la violencia, derechos de las mujeres y niñas, así como su empoderamiento;
- VII. Participar en foros, coloquios, seminarios y eventos sobre temas relacionados con el desarrollo integral de la mujer;
- VIII. Elaborar e instrumentar programas y / o acciones de prevención de la violencia y empoderamiento de la mujer;
- IX. Brindar asesoría y canalización legal y/o psicológica a las mujeres que así lo soliciten;
- X. Fomentar y desarrollar programas de prevención y apoyo en casos de violencia;
- XI. Apoyar a grupos constituidos de "autoayuda", para difundir sus servicios y la canalización de mujeres que lo requieran.
- XII. Difundir servicios y actividades que beneficien a las mujeres del municipio a través del área correspondiente;
- XIII. Generar vínculos y convenios interinstitucionales que favorezcan a las mujeres el acceso una vida libre de violencia;



## VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

### PUESTO

Directora de Atención Integral a la  
Mujer

### JEFE INMEDIATO

Directora General de Instituto de las  
Mujeres de Cuernavaca

### PERSONAL A SU CARGO

Jefe de Departamento de Apoyo Jurídico	1
Jefe de Departamento de Apoyo Psicológico	1
Jefa de Departamento de Prevención a la Violencia de Género	1

### FUNCIONES PRINCIPALES

- XIV.** Llevar a cabo periódicas campañas de prevención de la violencia al interior del Ayuntamiento de Cuernavaca apegada a la cultura de género y a una vida libre de violencia, garantizando los derechos de las mujeres;
- XV.** Crear alianzas con cámaras, empresas, comercios, industrias e instituciones públicas de los diversos órdenes gubernamentales, especialmente los que trabajan a favor de la mujer, a fin de contar con convenios de corresponsabilidad social en beneficio de los diversos programas de la Dirección General de la Mujer, en materia de género y de prevención de la violencia intrafamiliar;
- XVI.** Lograr donativos, patrocinios y convenios con la iniciativa privada, en beneficio de los diversos programas de la Dirección General de la Mujer del Ayuntamiento de Cuernavaca, y de la población vulnerable: mobiliario y equipo, becas, prestadores de servicio social, bolsa de trabajo, etc.;
- XVII.** Crear convenios de participación y/o vinculación con las diversas asociaciones civiles cuyo objeto social esté enfocado a la equidad de género, principalmente;
- XIV.** Llevar a cabo eventos conmemorativos y recreativos, así como celebraciones de pactos femeninos, para la prevención de la violencia intrafamiliar, especialmente la de género;
- XIX.** Llevar a cabo programas periódicos de capacitación y formación (cursos, conferencias, talleres, foros, seminarios, entre otros) en materia de género y de prevención de la violencia, así como de empoderamiento integral, dirigidos a la población de Cuernavaca, especialmente a las mujeres;



## VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

### PUESTO

Directora de Atención Integral a la Mujer

### JEFE INMEDIATO

Directora General del Instituto de las Mujeres de Cuernavaca.

### PERSONAL A SU CARGO

Jefe de Departamento de Apoyo Jurídico	1
Jefe de Departamento de Apoyo Psicológico	1
Jefa de Departamento de Prevención a la Violencia de Género	1

### FUNCIONES PRINCIPALES

- XX.** Crear campañas de prevención de alto impacto: a) Salud de las mujeres: cáncer cervicouterino, cáncer de mama, salud sexual, alimentación, etc., b) Específicas para niñas y adolescentes, en materia de salud integral, género y prevención de la violencia; c) Prevención del abuso sexual infantil, d) Específicas para hombres en materia de salud integral y/o sexual, género y prevención de la violencia;
- XXI.** Crear redes y directorios de mujeres a favor de una cultura con perspectiva de género: a) mujeres productivas de la población en general; b) funcionarias públicas a favor de la equidad de género en el ámbito laboral;
- XXII.** Crear una estrategia institucional que garantice la seguridad en el libre tránsito de las mujeres, en colaboración con la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio (Cuernavaca, ciudad segura para las mujeres), Comunicaciones y Transportes;
- XXIII.** Instalar módulos itinerantes de atención a la mujer en el que se difunda el proyecto integral de la Dirección General de las Mujeres del Ayuntamiento de Cuernavaca, para dar a conocer las estrategias de los diversos programas estatales y federales a favor de las mujeres y sus familias;
- XXIV.** Asesorar y canalizar jurídica y psicológicamente a la población femenina del municipio de Cuernavaca que lo solicite directamente, a través de una atención de calidad y de ágil respuesta, canalización y gestión, y
- XXV.** Las demás que señale la Directora General y las autoridades competentes.



## PERFIL DEL PUESTO

### PUESTO

Directora de área

### ESCOLARIDAD

Licenciatura en Estudios de Género  
y/o Especialización en Estudios de  
Prevención de las Violencias

### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Liderazgo y gestión social
- Conocimientos de Estadística
- Análisis de Información
- Experiencia en el tema
- Desarrollo Comunitario
- Especialista en Administración Pública
- Experiencia frente a grupo

### EXPERIENCIA LABORAL

5 Años

### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina  
En campo

### ACTITUD / PERSONALIDAD

Iniciativa  
Responsabilidad  
Disponibilidad  
Trabajo en equipo  
Compromiso Social  
Creatividad

### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

### ESFUERZO

Mental



## VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

### PUESTO

Jefe de Departamento de Apoyo  
Jurídico

### JEFE INMEDIATO

Directora de Atención Integral a la  
Mujer

### PERSONAL A SU CARGO

Ninguna

### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Orientar y canalizar a personas que se encuentren en estado de Vulnerabilidad, en materia jurídica y de derechos humanos hacia las instancias que correspondan y que sean competentes;
- II. Elaborar convenios de colaboración en materia de prevención de violencia intrafamiliar y contra la mujer, con los distintos órganos de gobierno como lo son el Poder Ejecutivo del Estado de Morelos, así como con organismos descentralizados de la administración pública central;
- III. Asesorar jurídicamente a la jefa inmediata en materia de violencia cometidos en contra de la mujer;
- IV. Brindar asesoría jurídica a mujeres que se encuentren en estado de vulnerabilidad y en situación de violencia, orientándolas a realizar las acciones que correspondan para salvaguardar su integridad, protegiendo sus derechos fundamentales, y
- V. Las demás que señale su Directora de Área en Beneficio de la Dirección General.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Jefe de Departamento de Apoyo  
Jurídico

#### ESCOLARIDAD

Licenciatura en Derecho  
Capacitación y/o Especialización en  
Estudios de Género y Jurídicos

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Manejo de PC y paquetería de office
- Conocimientos de Administración
- Conocimiento en leyes, convenios, convenciones, reglamentación
- Liderazgo
- Asertividad
- Relaciones humanas
- Comunicación
- Capacitación

#### EXPERIENCIA LABORAL

3 años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina y en campo (comunidades  
vulnerables)

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Compromiso social  
Iniciativa  
Responsabilidad  
Disponibilidad  
Trabajo en equipo

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

#### ESFUERZO

Mental



## VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

### PUESTO

Jefe de Departamento de Apoyo  
Psicológico

### JEFE INMEDIATO

Directora de Atención Integral a la  
Mujer

### PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Brindar atención de contención a las mujeres en situación de violencia que así lo requieran, basada en modelos psicoterapéuticos efectivos y acordes a las especificaciones de atención que el caso amerite;
- II. Brindar asesoría psicológica a las mujeres en situación de violencia que así lo soliciten, basada en modelos efectivos;
- III. Canalizar a las mujeres en situación de violencia a las instituciones pertinentes;
- IV. Trabajar de forma coordinada con los Departamentos de Apoyo Jurídico y de Prevención a la Violencia de la Dirección de Atención Integral a la Mujer;
- V. Participar en las actividades para garantizar a las mujeres del municipio una vida libre de violencia, y
- VI. Las demás que señale su Directora de Área, en beneficio de la Dirección General.



## PERFIL DEL PUESTO

### PUESTO

Jefe de Departamento

### ESCOLARIDAD

Licenciatura en Psicología  
Psicoterapeuta, Capacitación y/o  
Especialización en Estudios de Género

## CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Psicología Clínica y/o Social
- Manejo de crisis. Terapia de emergencia
- Terapia grupal e individual
- Manejo de grupos
- Liderazgo
- Asertividad
- Relaciones humanas
- Comunicación
- Capacitación

## EXPERIENCIA LABORAL

3 años.

## CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina y en campo (comunidades vulnerables)

## ACTITUD / PERSONALIDAD

Compromiso social  
Iniciativa  
Responsabilidad  
Disponibilidad  
Trabajo en equipo

## NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

## ESFUERZO

Mental



## VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

### PUESTO

Jefa de Departamento de Prevención  
a la Violencia

### JEFE INMEDIATO

Directora de Atención Atención  
Integral a la Mujer

### PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Coordinar con el Departamento de Apoyo Jurídico y el de Apoyo Psicológico las acciones de comunicación, difusión y enlace que realice la Dirección de Atención Integral a la Mujer en relación a la prevención de la Violencia;
- II. Trabajar en la vinculación interinstitucional para la prevención de la violencia con las diferentes áreas de la Dirección Integral de la Mujer así como con distintas instancias gubernamentales que corresponda;
- III. Desarrollar las acciones de prevención de violencia en las delegaciones y poblados del municipio;
- IV. Informar y orientar a la población para efectuar los trámites que requieran realizar en relación a su problemática y canalizarla a las instituciones pertinentes;
- V. Diseñar y ejecutar programas de prevención a la violencia;
- VI. Realizar actividades de difusión y promoción en los poblados y colonias del municipio;
- VII. Promover y fomentar los derechos de las mujeres y las niñas del municipio;
- VIII. Diseñar y desarrollar proyectos de atención para mujeres que favorezcan su bienestar y en contra de la violencia de la que son objeto;
- X. Capacitar en materia de prevención de la Violencia y;
- XI. Las demás que señale su Directora, en beneficio de la Dirección General.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Jefa de Departamento

- Conocimientos de genero

#### ESCOLARIDAD

Licenciatura preferentemente de  
Humanidades (Psicología,  
Psicoterapeuta, Sociología,  
Antropología, Historia, etc.)

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Conocimientos de genero
- Dinamicas grupales
- Manejo de grupo

#### EXPERIENCIA LABORAL

3 años.

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina y en campo (comunidades  
vulnerables)

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Compromiso social  
Iniciativa  
Responsabilidad  
Disponibilidad  
Trabajo en equipo

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

#### ESFUERZO

Mental



## IX. POLÍTICAS

1. La atención a los ciudadanos será dentro del horario establecido en la dependencia que es de 8 a 16 hrs, y/o la que determine en económico, la Dirección del Área Competente, en beneficio de la Dirección General.
2. Los oficios que reciba la Dirección deberán especificar el sello, la hora y nombre de quien recibe.
2. Se dará un plazo de cinco días para dar respuesta a los oficios que lleguen a la Dirección de Atención Integral a la Mujer.
4. Los programas y las actividades que se realicen deberán de tener una planeación definida con la finalidad de cubrir todo lo que corresponde a la logística del evento.
5. Para la realización de los eventos, se elaborarán los memorándums con la anticipación correspondiente enviándose a las dependencias involucradas, especificando fecha, hora y lugar en el que se realizará.
6. Los programas de la Dirección se difundirán mediante dípticos, carteles, volantes, lonas, y en los medios electrónicos que establezca la Secretaría.
7. En las actividades que realice la Dirección como cursos, talleres, conferencias, foros, expos, etc; se otorgarán reconocimientos a las y los participantes.
8. El personal de la Dirección deberá portar su credencial de empleado actualizada, en lugar visible, durante el horario de trabajo.
10. El personal deberá respetar el horario de trabajo establecido por la Dirección del Área competente, y/o el establecido, y/o la que determine en económico dicha área, en beneficio de la Dirección General.
11. El personal no podrá ausentarse en horas de trabajo sin previa autorización y exposición por escrito de los motivos, a la Dirección de Área.
12. Las jefaturas que integran la Dirección, deberán contar con evidencias fotográficas, para sustentar el trabajo realizado con la comunidad y de manera interna.
13. Se integrarán las evidencias de todos los procesos y procedimientos de la Dirección competente, en carpetas elaboradas para tal fin, a través de formatos específicos y fotografías.
14. Toda actividad competente a esta dirección por parte de las jefaturas, deberá de concentrarse periódicamente en tarjetas informativas; mismas que deberán entregarse a su titular, a fin de que la misma pueda elaborar la propia para otorgar información a la Dirección General, así como a las autoridades que así lo requieran.



## X. PROCEDIMIENTOS

### ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

#### 1. Propósito:

Asesorar en materia psicológica y / o jurídico a las mujeres de Cuernavaca en estado de vulnerabilidad y en caso de ser necesario realizar la canalización a las instancias correspondientes.

#### 2. Alcance:

Al personal de la Dirección de Atención Integral de la Mujer.

#### 3. Referencia:

Para la elaboración de este Procedimiento se tomó como referencia:

- Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos.

#### 4. Responsabilidad:

Es responsabilidad del Secretario de Desarrollo Social la aprobación de este procedimiento.

Es responsabilidad de la Dirección General del Instituto de las Mujeres de Cuernavaca, su revisión en términos de ley.

Es responsabilidad de la Dirección de Atención Integral a la Mujer, la elaboración, actualización y aplicación de este procedimiento.

Es responsabilidad del personal de la presente Dirección llevar a cabo las actividades descritas en el procedimiento.

#### 5. Definiciones:

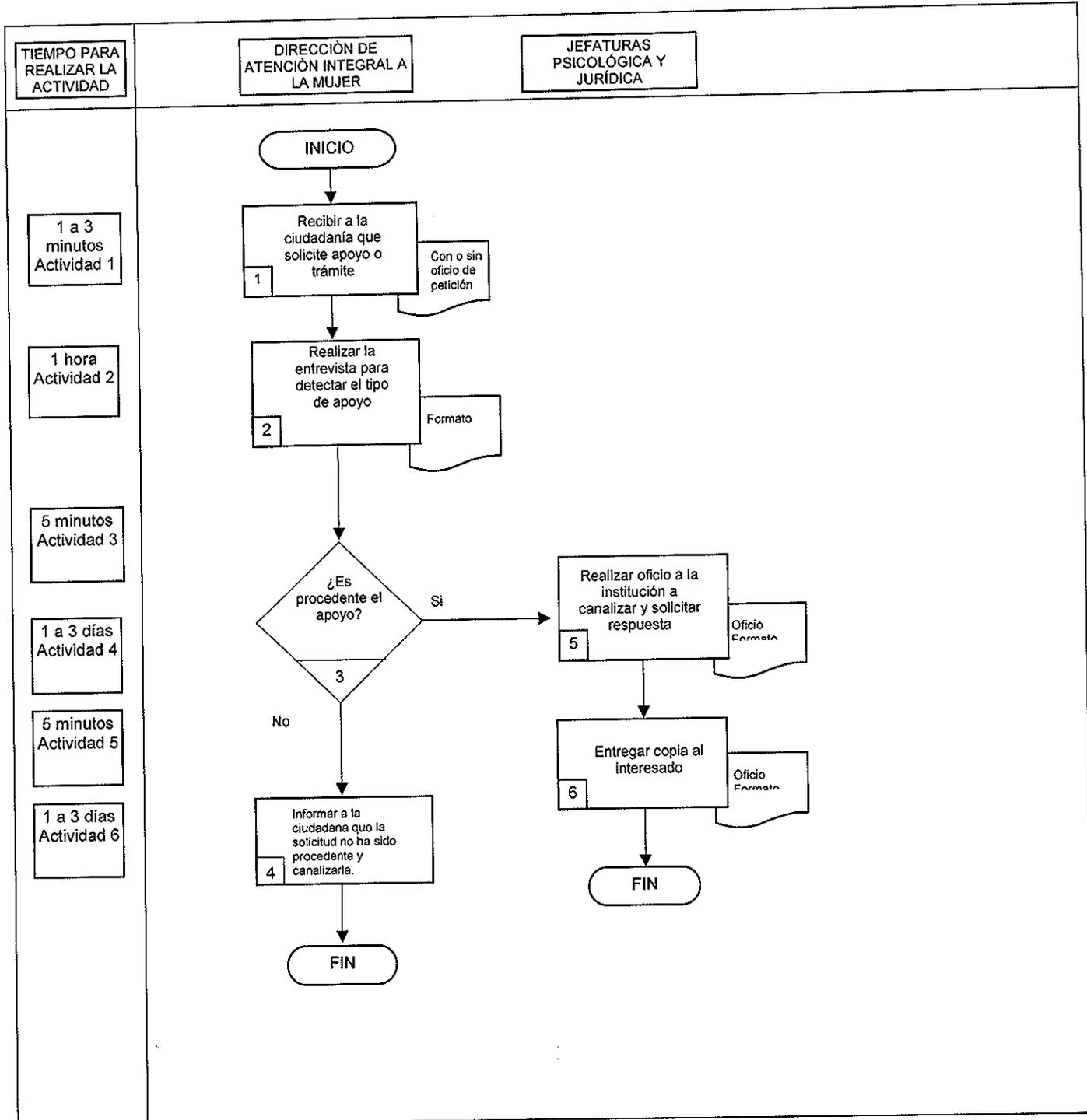
**Dirección de Atención Integral a la Mujer:** Área pública que tiene como objetivo general brindar servicios dirigidos principalmente a la mujer, para la atención y prevención de las violencias.

#### 6. Método de Trabajo:

- 6.1 Diagrama de Flujo
- 6.2 Descripción de Actividades
- 6.3 Registro de Calidad y Anexos



**01) DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:  
JURÍDICA Y PSICOLÓGICA**





**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:  
JURÍDICA Y PSICOLÓGICA**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Jefatura de Apoyo Jurídico y Jefatura de Apoyo Psicológico -servidoras públicas- (JAJ y JAP)	Recibir a la ciudadanía que solicite apoyo o trámite	Formato y Oficio
2	JAJ y JAP	Realizar la entrevista para detectar el tipo de apoyo	Formato
3	JAJ y JAP	¿Es procedente el apoyo?	Oficio
4	JAJ y JAP	Informar al ciudadano que la solicitud no ha sido procedente	
5	JAJ y JAP	Realizar oficio a la institución a canalizar y solicitar respuesta	Oficio y Formato
6	JAJ y JAP	Entregar copia al interesado Con esta actividad finaliza el procedimiento	Oficio y Formato



**PROCEDIMIENTO PARA LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**

**REGISTRO DE CALIDAD**

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
01	Oficio	Dirección de Atención Integral a la Mujeres	2 años
02	Formato	Dirección General de del Instituto de las Mujeres de Cuernavaca	2 años

**ANEXOS**

Anexo No	Documento	Clave
	"Ninguno"	



## 02) ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA

### 1.- Propósito

Promover la prevención de la violencia que mejore las condiciones de vida de las comunidades, a través de diversas actividades dirigidas a mujeres, de manera individual, grupos y organizaciones.

### 2.- Alcance:

El procedimiento aplica al personal de la Dirección de Atención Integral a la Mujer.

### 3.- Referencia:

Para la elaboración de este procedimiento se tomó como referencia el Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos.

### 4.-Responsabilidad:

Es responsabilidad del Secretario de Desarrollo Social la autorización de este procedimiento.

Es responsabilidad de la Directora General del Instituto de las mujeres, la revisión de este Procedimiento.

Es responsabilidad de la Titular de la Dirección de Atención integral a la mujer, la elaboración, implantación y actualización del procedimiento.

Es responsabilidad del personal de la presente Dirección llevar a cabo las actividades descritas en el procedimiento.

### 5.- Definiciones:

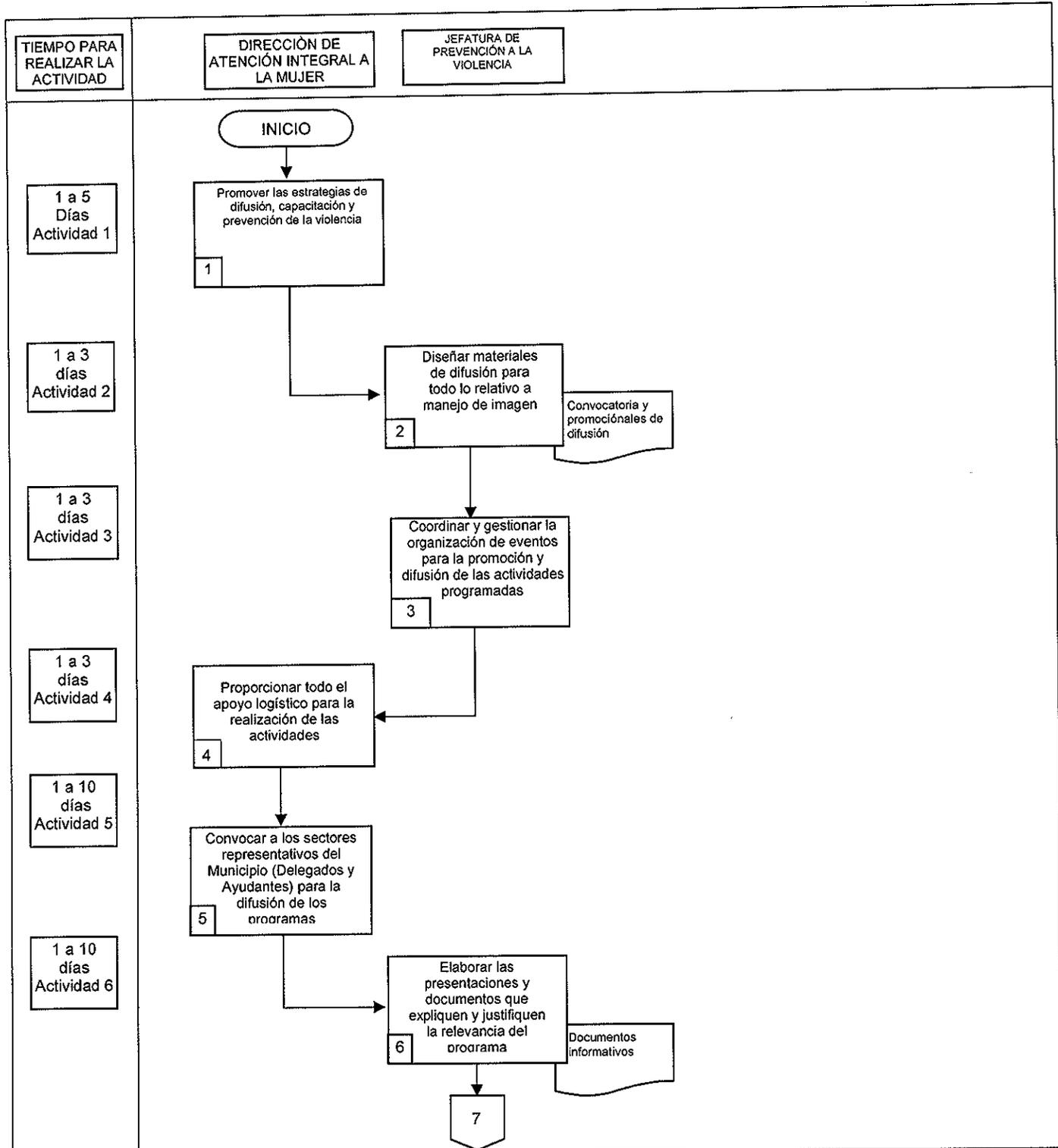
**Atención de la Violencia:** Área pública que tiene como objetivo general brindar servicios dirigidos principalmente a la mujer, para la atención y prevención de la violencia.

### 6.- Método de Trabajo

- 6.1 Diagrama de Flujo
- 6.2 Descripción de Actividades
- 6.3 Registro de Calidad y Anexos

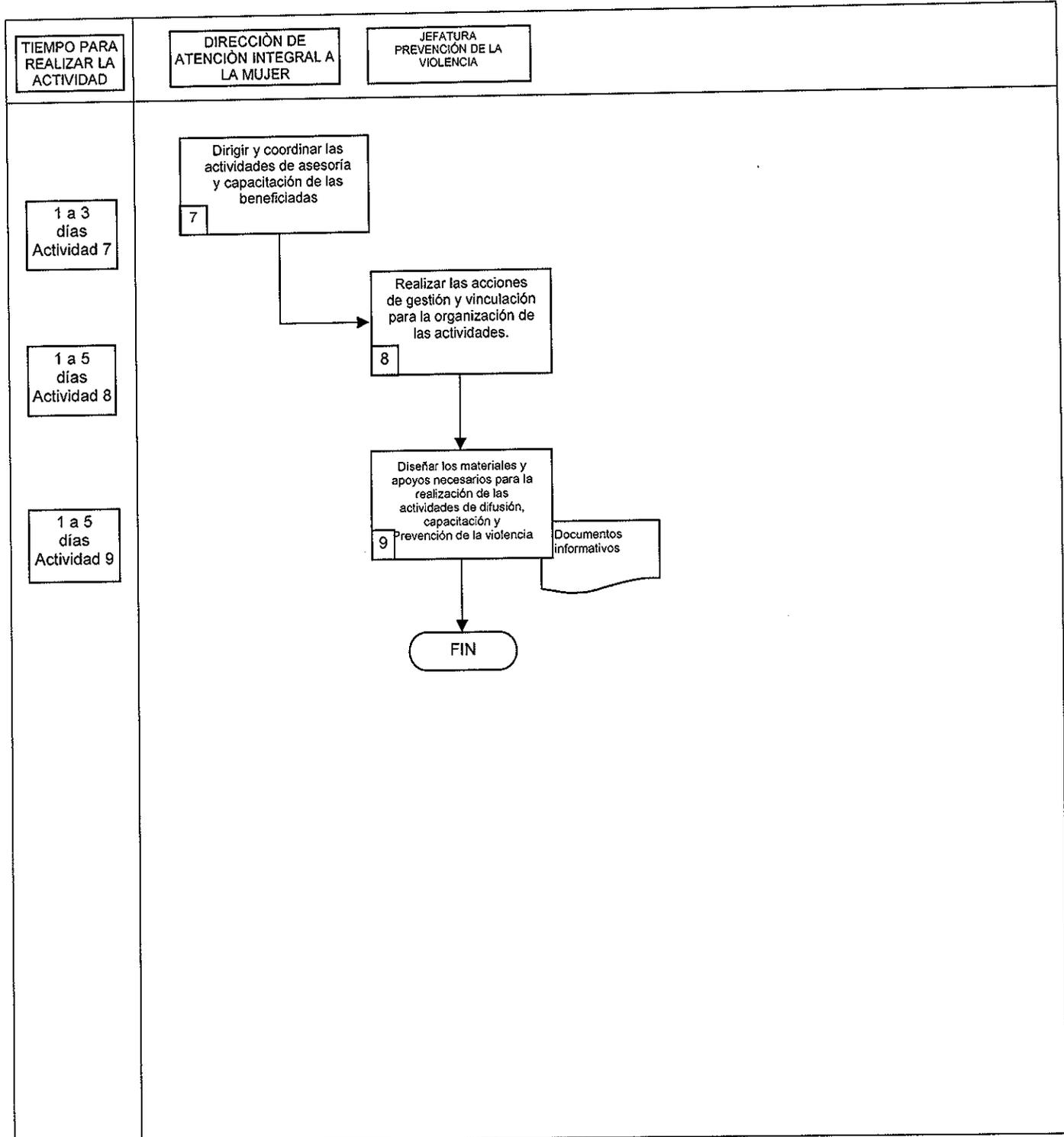


**DIAGRAMA DE FLUJO DE DIFUSIÓN, CAPACITACIÓN Y PREVENCIÓN DE LAS VIOLENCIAS**





**DIAGRAMA DE FLUJO DE LA, DIFUSIÓN, CAPACITACIÓN Y PREVENCIÓN DE LAS VIOLENCIAS**





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE DIFUSIÓN, CAPACITACIÓN Y PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (Clave)
1	Jefatura de Prevención a la Violencia (JPV)	Promover las estrategias de difusión, capacitación y prevención de las violencias.	Reglas de Operación
2	(JPV)	Diseñar materiales de difusión y todo lo relativo a manejo de imagen.	Convocatoria
3	(JPV)	Coordinar y gestionar la organización de eventos para la promoción y difusión de las actividades programas.	
4	(JPV)	Proporcionar todo el apoyo logístico para la realización de las actividades.	
5	(JPV)	Convocar a los sectores representativos del Municipio (Delegados y Ayudantes) para la difusión de los programas.	Convocatoria
6	(JPV)	Elaborar las presentaciones y documentos que expliquen y justifiquen la relevancia del programa.	Documentos informativos
7	(JPV)	Dirigir y coordinar las actividades de asesoría y capacitación de las beneficiadas.	

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE PROMOCIÓN, DIFUSIÓN, CAPACITACIÓN Y PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO (INTRAFAMILIAR)**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento de Trabajo (clave)</b>
8	(JPV)	Realizar las acciones de gestión y vinculación para la organización de las actividades.	
9	(JPV)	Diseñar los materiales y apoyos necesarios para la realización de las actividades de promoción, difusión, capacitación y prevención.  Con esta actividad se da fin al procedimiento.	Manual de capacitación



**PROCEDIMIENTO PARA LAS ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN, CAPACITACIÓN Y PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA**

**REGISTRO DE CALIDAD**

No	Documento (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Manual de, políticas, procedimientos y calidad	Dirección de Atención Integral a la Mujer	2 años

**ANEXOS**

Anexo No	Documento	Clave
	"Ninguno"	



## XI. DIRECTORIO

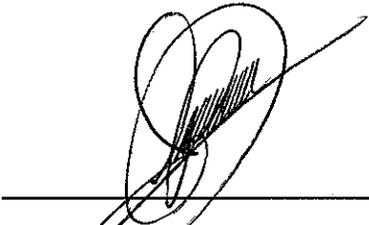
<b>Nombre Y Puesto</b>	<b>Teléfonos Oficiales</b>	<b>Domicilio Oficial</b>
Citlalli Serrato Salinas Directora de Atención Integral de la mujer	3295500 ext. 5303	Motolinia No 2 Col. Centro
Vacante Departamento de Prevención a la Violencia	3295500 ext. 5303	Motolinia No 2 Col. Centro
Jacqueline Rodríguez Brito Departamento de Apoyo Psicológico	3295500 ext. 5303	Motolinia No 2 Col. Centro
Sandra Figueroa Castro Jefa del Departamento de Apoyo Jurídico	3295500 ext. 5303	Motolinia No 2 Col. Centro



## XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

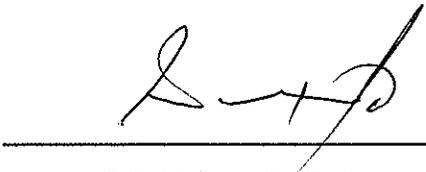
FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION
04 de junio del 2015	10 de Agosto de 2015

PARTICIPANTES	PUESTO
Citlalli Serrato Salinas	Directora de Atención Integral a la Mujer
Marcela Torres Bello	Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional



---

Marcela Torres Bello  
Asesor Designado  
De la Coordinación de  
Modernización Administrativa



---

Citlalli Serrato Salinas  
Directora de Atención Integral a la Mujer  
Responsable de la Elaboración del  
Manual de Organización, Políticas y  
Procedimientos

