

HAT-MP-ATM-001

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS **DIRECCION DE ATENCION A LA** **MUJER**

HAT-MP-ATM-001

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	03
2. OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO.....	04
3. ALCANCE GENERAL	04
4. REVISIÓN DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	04
5. REFERENCIAS.....	04
6. PROCEDIMIENTOS	05
6.1 PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN, RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO	05
6.1.1 PROPÓSITO	
6.1.2 ALCANCE	
6.1.3 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	
6.1.4 FLUJOGRAMA	
6.2 EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN JURÍDICA.....	09
6.2.1 PROPÓSITO	
6.2.2 ALCANCE	
6.2.3 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	
6.2.4 FLUJOGRAMA	
6.3 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA.....	13
6.3.1 PROPÓSITO	
6.3.2 ALCANCE	
6.3.3 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	
6.3.4 FLUJOGRAMA	

1. INTRODUCCIÓN

El presente manual de procedimientos es un instrumento que facilita la operación y fomenta la transparencia de la **Dirección de Atención a la Mujer**; en él, se identifican las responsabilidades de las operaciones así como sus procedimientos; lo que permitirá una mayor comprensión y aplicación de la dirección por sus participantes; además, contribuye a su mejora continua.

La dirección presenta el siguiente manual de procedimientos, describiendo el desarrollo de sus actividades. Su utilidad práctica, consiste en que permite conocer de forma detallada y secuencial, la manera en que se llevan a cabo las tareas y actividades que tienen asignados; con la finalidad de cumplir eficiente y eficazmente los objetivos y funciones correspondientes.

En la elaboración de este manual de procedimientos han participado diferentes áreas, tales como subdirecciones, coordinaciones, jefaturas y otras dependencias públicas que conllevan a la identificación de las responsabilidades, administración de los recursos, realización de los servicios, así como a sus respectivas mediciones, análisis y mejora.

Este documento resume el esfuerzo, dedicación y compromiso de nuestro gobierno por atender las necesidades de nuestros habitantes; por lo que quedará al resguardo de los responsables de la dependencia, los cuales deben revisarlo y actualizarlo con el propósito de mantenerlo vigente.

Aunado a lo anterior este manual, forma parte de uno de los objetivos del Plan Municipal de Desarrollo 2013 – 2015, que busca el crecimiento, participación e igualdad de oportunidades de la mujer en cuestión de género y en todos los ámbitos laborales.

2. OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

En este manual de procedimientos se busca establecer los criterios y controles en las actividades que desempeña la Dirección de Atención a la Mujer, con el principal objetivo de fortalecer y hacer eficiente la respuesta institucional a las demandas, de las mujeres que viven una situación de violencia.

3. ALCANCE GENERAL

Establecer y describir los lineamientos procedimentales, referentes a las operaciones de las diferentes áreas que conforman la Dirección de Atención a la Mujer, para garantizar el debido cumplimiento de los servicios administrativos que se proporcionen a la ciudadanía del Municipio de Tenosique, Tabasco.

4. REVISIÓN DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Este documento debe ser revisado como mínimo una vez al año o cada vez que sea requerido por las autoridades correspondientes de las diferentes dependencias. El manual de procedimientos original debe ser resguardado y las copias controladas deben ser distribuidas por la Dirección de Administración.

5. REFERENCIAS

- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la violencia contra la Mujer (CEDAW)
- Convención Americana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (BELEM DO PARÁ) y su Estatuto de Mecanismo de Seguimiento para su implementación.
- Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes.
- Convención Americana de los Derechos Humanos.
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

HAT-MP-ATM-001

- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- Declaración Universal de Derechos Humanos.
- Declaración del Milenio.
- Declaración de Pekín y la Plataforma de Acción.
- Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer.
- Convención sobre los Derechos de los Niños.
- Convención Internacional para la Protección de todas las personas contra las Desapariciones Forzadas.
- Estatutos de la Corte Internacional de Justicia.
- Programa Interamericano sobre la Promoción de los Derechos Humanos de la Mujer y la Equidad e Igualdad de Género.
- La Sentencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos: caso González y otras vs. México, conocido como “Campo Algodonero”

Nacional:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Ley del Instituto Nacional de las Mujeres.
- Acuerdo Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Acuerdo por el que se crea la fiscalía especial para la atención de delitos relacionados con actos de violencia contra las mujeres.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y su Reglamento.
- Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las víctimas de estos Delitos.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento.
- Ley Federal del Trabajo.
- Código Penal Federal.
- Código Federal de Procedimientos Penales.
- Código Civil Federal.
- Código Federal de Procedimientos Civiles.

Estatal:

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Tabasco.

HAT-MP-ATM-001

- Ley del Instituto del instituto de la mujer del estado de Tabasco.
- Ley para Prevenir y Atender la Violencia Intrafamiliar del Estado de Tabasco.
- Ley Estatal para Combatir, Prevenir y Sancionar la Trata de Personas.
- Ley para la Protección de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Tabasco.
- Ley de Protección a Víctimas del Delito para el Estado de Tabasco.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Tabasco y su Reglamento.
- Ley Orgánica del Ministerio Público y su Reglamento.
- Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Tabasco.
- Ley Orgánica de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos del Estado de Tabasco.
- Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servicios Públicos del Estado de Tabasco.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Tabasco.
- Ley de los Trabajadores al Servicio del Estado de Tabasco.
- Ley de Acceso a la Información Pública del Estado de Tabasco.
- Ley de Hacienda del Estado de Tabasco.
- Ley de Ingresos y Presupuesto de Egresos del Estado de Tabasco.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Servicios y Administración de Bienes Muebles del Estado de Tasco.
- Código Civil y de Procedimientos Civiles para el Estado de Tabasco.
- Código Penal y de Procedimientos Penales para el Estado de Tabasco.

6. PROCEDIMIENTOS.

6.1 PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN, RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO.

6.1.1 Propósito

Que el personal que labore en esta área, tenga los conocimientos plenos de los servicios y las instancias que coordinadamente trabajan para la atención a las mujeres usuarias, brindarles atención de calidad a la población y dotarles de elementos que les permitan conocer las instancias a las que pueden acudir.

6.1.2 Alcance

Este procedimiento está dirigido al área jurídica y psicológica, así como la vinculación institucional de la Dirección de Atención a la Mujer del municipio de Tenosique, Tabasco.

6.1.3 Descripción de actividades

6.1.3.1 Se atiende solicitud de la persona según sean sus necesidades.

Nota: Se atiende a toda persona que solicita información de primera vez y si la persona viene a entregar documentación y solicita un servicio en particular se continúa con el siguiente punto.

6.1.3.2 El auxiliar toma los datos personales, los cuales son registrados en la bitácora de registros de atención a solicitantes.

6.1.3.3 Analiza el caso para canalizar al usuario dependiendo el tipo de atención requerida (Jurídica o psicológica).

6.1.3.4 El auxiliar da aviso al coordinador correspondiente para que dé seguimiento del caso.

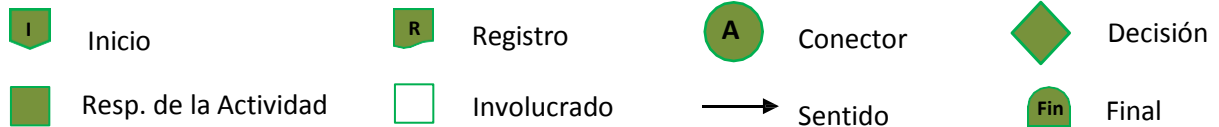
A continuación se presenta la secuencia de actividades de este procedimiento en el siguiente flujograma.

HAT-MP-ATM-001

6.1.4 Flujograma

ACTIVIDADES	PUBLICO EN GENERAL	AUXILIAR	COORDINACIONES	PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN, RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO	REFERENCIAS
Solicitud de servicio	I				Nota1: Se atiende a toda persona que solicita información de primera vez y si la persona viene a entregar documentación y solicita un servicio en particular se continua con es siguiente punto.
Registrar datos personales del solicitante.					R1: Bitacora del usuario.
Identificación de servicio para su vinculación y atención.					Nota: Identificación de servicio requerido por el usuario (asesoría jurídica, apoyo psicológico, pases, platicas, talleres o algún otro servicio).
Da aviso a la coordinadora correspondiente para la atención de la usuario solicitante.					
Fin			Fin		

Simbología.



HAT-MP-ATM-001

6.2 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN JURÍDICA.

6.2.1 Propósito.

El objetivo principal que se pretende tener, es la de contribuir en el desarrollo de los derechos de las mujeres en el municipio de Tenosique, Tabasco.

6.2.2 Alcance.

Las diferentes áreas o en su debido caso, instituciones que permitan la búsqueda de la justicia y el respeto hacia las mujeres, en el municipio de Tenosique.

6.2.3 Descripción de actividades.

6.2.3.1 La coordinadora de atención jurídica recibe el turno de recepción de parte del auxiliar.

6.2.3.2 Analiza la problemática para dar el seguimiento según sea el procedimiento jurídico.

6.2.3.3 Solicita al usuario la documentación necesaria para la integración del expediente.

6.2.3.4 Brinda la atención o información al solicitante; es decir, se le asesora de manera general, y se busca el apoyo de otras dependencias.

6.2.3.5 La coordinación inicia asesoría y la representación legal para el solicitante (juicio civil o penal). Debe generar un informe mensual del seguimiento.

6.2.3.6 La coordinación da a conocer al usuario los derechos que tiene como mujer y el apoyo que recibirá durante el procedimiento jurídico, y así como la instancia que deberá denunciar el delito cometido en su contra para llevarse a juicio civil o penal.

6.2.3.7 El coordinador representa legalmente a la usuaria en la agencia especializada o ministerio público del fuero común.

6.2.3.8 El usuario presenta su declaración en la instancia que será atendido el caso.

HAT-MP-ATM-001

6.2.3.9 Si llegan a un acuerdo conciliatorio entre las partes, se firma convenio y finaliza el procedimiento.

6.2.3.10 Si no hay acuerdo el coordinador continúa asesorando y representando jurídicamente al acusante.

6.2.3.11 Proporciona los requisitos para la demanda enviando así al Juzgado Civil o al Ministerio Público.

6.2.3.12 El abogado debe presentar al usuario en el Juzgado Civil o Ministerio Público para la audiencia y así sea emitida la sentencia definitiva.

Nota: Se deberán presentar testigos y pruebas fidedignas del caso.






6.2.3.13 Dar a conocer al usuario su sentencia al causado ejecutoria, para hacer los trámites correspondientes según sea el caso.

- a) Alta de sentencia.
- b) Juicio de alientos
- c) Reconocimiento de paternidad.
- d) Registros temporáneos
- e) Alta de divorcio

A continuación se presenta la secuencia de actividades de este procedimiento en el siguiente flujograma.

HAT-MP-ATM-001

6.2.4 Flujograma.

ACTIVIDADES		USUARIO	AUXILIAR	COORDINACIÓN DE ATENCIÓN JURÍDICA	INSTANCIAS (JURÍDICA/CIVIL)	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN JURÍDICA REFERENCIAS
1	Enviar turno de de atención y datos generales del usuario.	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	
2	Solicitar al usuario documentación necesaria para integración de expediente.		<input type="checkbox"/>	R		R1; Expediente del usuario.
2	Drindar atención o inforamción requerida.					Nota 1: Se debe dejar definido el tipo de apoyo que recibira la usuario dependiendo el asunto.
3	Dar a conocer sus derechos y el alcance del servicio.					
4	Se le da a conocer la instancia donde bebe denunciar el delito.					Nota 2: Se direccionara a un instancia juridica dependiendo de la incorformidad del usuario (instancia juridica o civil)
5	La usuario debe dar su declaración del asunto a demandar a la instancia juridica.	R			<input type="checkbox"/>	R2: Registro de declaración.
6	Establecer un acuerdo de conciliación entre las partes según aplique el caso.					R3: a) Alta de sentencia. b) Juicio de alientos c) Reconocimiento de paternidad. d) Registros temporáneos e) Alta de divorcio
7	Se llega aun cuerdo?				<input type="checkbox"/>	
8	Firma de acuerdo de concialiación.		NO		<input type="checkbox"/>	
9	Asesoría y acompañamiento jurídico para levantamiento de demanda.	R			<input type="checkbox"/>	R4: Demanda jurídica. Nota 3: Si no hay acuerdo se le sigue asesorando y acompañando hasta que concluya el asunto.
10	Debe presentar al usuario al Juzgado Civil o MP para la audiencia.					
11	Dar a conocer sentencia al causado.					Nota: Se bebe realizar seguimiento del caso.
	Generar un informe mensual del seguimiento de los casos atendidos y enviar a la Dirección.					R4: Informe mensual.
13	Fin	Fin				

HAT-MP-ATM-001

Simbología.



Inicio



Registro



Conector



Decisión



Resp. de la Actividad



Involucrado



Sentido



Final

HAT-MP-ATM-001

6.3 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA.

6.3.1 Propósito

El personal que labore en esta instancia, tendrá la responsabilidad de ayudar a las mujeres que padecen de problemas psicológicos e inculcar su desarrollo emocional, para alcanzar la mejor calidad de vida de las mujeres.

6.3.2 Alcance

Este procedimiento está dirigido al área de atención psicológica e integración y desarrollo social, la cual busca procurar el desarrollo y bienestar de las mujeres en la Dirección de Atención a la Mujer, del municipio de Tenosique Tabasco.



6.3.3 Descripción de actividades

- 633.1 La coordinadora de atención psicológica recibe el turno de recepción de parte del auxiliar.
- 633.2 La coordinadora brinda la atención o información solicitada.
- 633.3 Analiza la problemática para clasificar el tipo de maltrato y así poder dar un mejor seguimiento psicológico.
- 633.4 Solicitar al usuario la documentación necesaria para la integración del expediente.
- 633.5 La coordinadora brinda atención psicológica al usuario y realiza informe mensual.
- 633.6 Da seguimiento a su estado psicológico hasta darla de alta por mejoría y finaliza procedimiento.
- 633.7 Si hay una solicitud de pláticas informativa se agenda y se vincula al área de integración y desarrollo social.
- 633.8 El personal del área responsable de dar las pláticas acuerda el lugar, el día y la hora de la misma.

HAT-MP-ATM-001

A continuación se presenta la secuencia de actividades de este procedimiento en el siguiente flujograma.

6.3.4 Flujograma

ACTIVIDADES	USUARIO	AUXILIAR	COORDINACIÓN ATENCIÓN PSICOLÓGICA	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA	REFERENCIAS
1 Envíar turno de de atención y datos generales del usuario o solicitud de pláticas.	<input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>			
2 ¿Es un solicitud de atención a usuarios?				NO	
3 Solicitar al usuario documentación necesaria para integración de expediente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI R		R1: Expediente del usuario.
4 Brindar atención o información necesaria.	<input type="checkbox"/>				Nota 1: Se debe dejar definido el tipo de apoyo que recibira la usuario dependiendo el alcance de su caso.
5 Brindar atención psicológica al usuario	<input type="checkbox"/>	NO		<input type="checkbox"/>	
6 ¿El usurio se declara como apto para finalizar las terapias?				<input type="checkbox"/>	
7 Atención de solicitud de platicas informativas.				SI R	R2: Programación deplaticas. Nota 2: El personal del área responsable de programar las pláticas (integración y desarrollo social) acuerda el lugar, el día y la hora de la misma.
8 Generar un informe mensual del seguimiento de los casos atendidos y enviar a la Dirección.				R	R3: Informe mensual.
9 Fin					

Nota Derechos de Autor:

HAT-MP-ATM-001

La elaboración, modificación y actualización del presente manual es de carácter privado e interés interno, que tiene como finalidad establecer los criterios y procedimientos para garantizar en conjunto, la correcta estructuración de las funciones y puestos que conforman las diferentes direcciones de la Secretaría del Ayuntamiento, en posesión de los Sujetos Obligados de conformidad con las bases y principios contenidos en la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Tabasco.