



**Manual de Procedimientos**  
**DE LA DIRECCIÓN DEL**  
**INSTITUTO MUNICIPAL DE LAS**  
**MUJERES**

**Administración Pública Municipal**  
**2016 - 2018**



## **CONTENIDO**

- I. INTRODUCCIÓN
- II. OBJETIVO DEL MANUAL
- III. PROCEDIMIENTOS
  - 1. PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL
    - 1.1 Procedimiento de Talleres
    - 1.2 Procedimiento de Pláticas
  - 2. PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN, ATENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL DELITO.
    - 2.1 Procedimiento del Área Jurídica.
    - 2.2 Procedimiento del Área Psicológica.

## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento al Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Chalco 2016 – 2018. Capítulo XII, Artículo 61; Artículo 63, Fracción XIV, XVI, XVIII, Artículo 64, se ha elaborado el presente manual con el fin de establecer los procedimientos que ejecutará esta unidad administrativa, los cuales permitirán alcanzar los objetivos encomendados y contribuirán a orientar al personal adscrito a esta área sobre la ejecución de las actividades programadas, constituyéndose así, en una guía para la forma de operación e intervención.

Cabe señalar que el presente manual deberá revisarse cada tres años con respecto a la fecha de autorización, o bien, cada vez que exista una modificación a la estructura orgánica validada por la Dirección de Innovación Gubernamental de la Administración Pública Municipal con objeto de mantenerlo actualizado.

## **OBJETIVO DEL MANUAL**

El presente Manual tiene el propósito de conducir el desarrollo de las actividades a cargo del personal adscrito a la Dirección del Instituto Municipal de las Mujeres, indicando los procedimientos detallados, para así, brindar una óptima atención y propiciar la uniformidad en el trabajo, así como evitar caer en alguna omisión que genere responsabilidad administrativa para el personal adscrito en esta área administrativa.

# Administración Pública

## Municipal de Chalco

### 2016-2018

Procedimiento de Talleres

PRO-IMM-DBS-001

| ELABORÓ                         | REVISÓ  | AUTORIZÓ  |
|---------------------------------|---|---|
| <b>Rogelio Sandoval Noriega</b> | <b>Jaqueline Colín Aboytes</b>                              | <b>Jaqueline Colín Aboytes</b>                              |
| <b>Jefe de Departamento B</b>   | <b>Directora del Instituto<br/>Municipal de las Mujeres</b> | <b>Directora del Instituto<br/>Municipal de las Mujeres</b> |

## **1. OBJETIVO**

Establecer la forma en la cual la ciudadanía pueda realizar solicitud para la impartición de los diversos talleres en Colonias, Pueblos, Barrios y Unidades Habitacionales del Municipio. De igual manera, el procedimiento en que personal de servicio público municipal requerirá la impartición de los mismos.

## **2. ALCANCE**

Aplica a la ciudadanía en general, así como al personal del servicio público municipal.

## **3. REFERENCIAS**

- 3.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 8º.
- 3.2 Ley del Instituto Nacional de las Mujeres.
- 3.3 Bando Municipal Artículo 30 Fracción XV.
- 3.4 Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal, Capítulo IV, Artículo 63.
- 3.5 Reglamento Interior del Instituto Municipal de la Mujer Artículo 11, 19.

#### **4. TERMINOLOGÍA**

- 4.1 **Dependencia.** Dirección, Área, Coordinación, Organismo Descentralizado u Oficina Administrativa.
- 4.2 **Instituto.** Instituto Municipal de las Mujeres.
- 4.3 **Procedimiento.** Método o modo de tramitar o ejecutar una cosa.
- 4.4 **Taller.** Se designa a aquél espacio en el cual se realiza un trabajo manual o de tipo artesanal.
- 4.5 **Viable.** Que puede ser realizado.

#### **5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

- 5.1 Es responsabilidad de la Directora o Director del Instituto Municipal de las Mujeres girar instrucciones al departamento de Bienestar Social y dar seguimiento a las solicitudes.
- 5.2 Es responsabilidad de las encargadas y/o encargados de los talleres, agendar y dar contestación a los oficios de solicitud.
- 5.3 Es responsabilidad de las encargadas y encargados de los talleres llevarlos a cabo en las comunidades y/o unidades administrativas que los solicitaron.
- 5.4 Es responsabilidad de las encargadas y encargados de los talleres elaborar el informe correspondiente respecto a la impartición del taller.

#### **6. DESARROLLO**

- 6.1 La Ciudadanía y/o dependencia administrativa solicita la impartición del taller al Instituto Municipal de las Mujeres vía oficio.

- 6.2 La recepcionista entrega el oficio a la Directora o Director para su revisión y canalización.
- 6.3 La Directora o Director del Instituto Municipal de las Mujeres previa lectura y análisis, canaliza la solicitud al Departamento de Bienestar Social para aprobación y programación.
- 6.4 El Departamento de Bienestar Social recibe la solicitud y revisará su agenda respecto la factibilidad de llevar a cabo el taller solicitado.
- 6.5 Si no es viable llevar a cabo la impartición del taller solicitado, se informará mediante oficio a la ciudadanía y/o servidor o servidora pública solicitante los motivos por los que no es procedente.
- 6.6 Si es viable, el Departamento de Bienestar Social agendará y designará a la persona que impartirá el taller solicitado.
- 6.7 El Departamento de Bienestar Social impartirá el taller solicitado y tomará las constancias correspondientes (fotos y listas de asistencia).
- 6.8 El Departamento de Bienestar Social realizará el informe correspondiente, respecto del cumplimiento en la realización del taller solicitado.
- 6.9 El Departamento de Bienestar Social hará entrega del informe sobre la impartición del taller, con las constancias sobre el mismo, al Director o Directora del Instituto Municipal de las Mujeres.
- 6.10 **Fin Del procedimiento.**



**Procedimiento de Talleres**

**PRO-IMM-DBS-001**

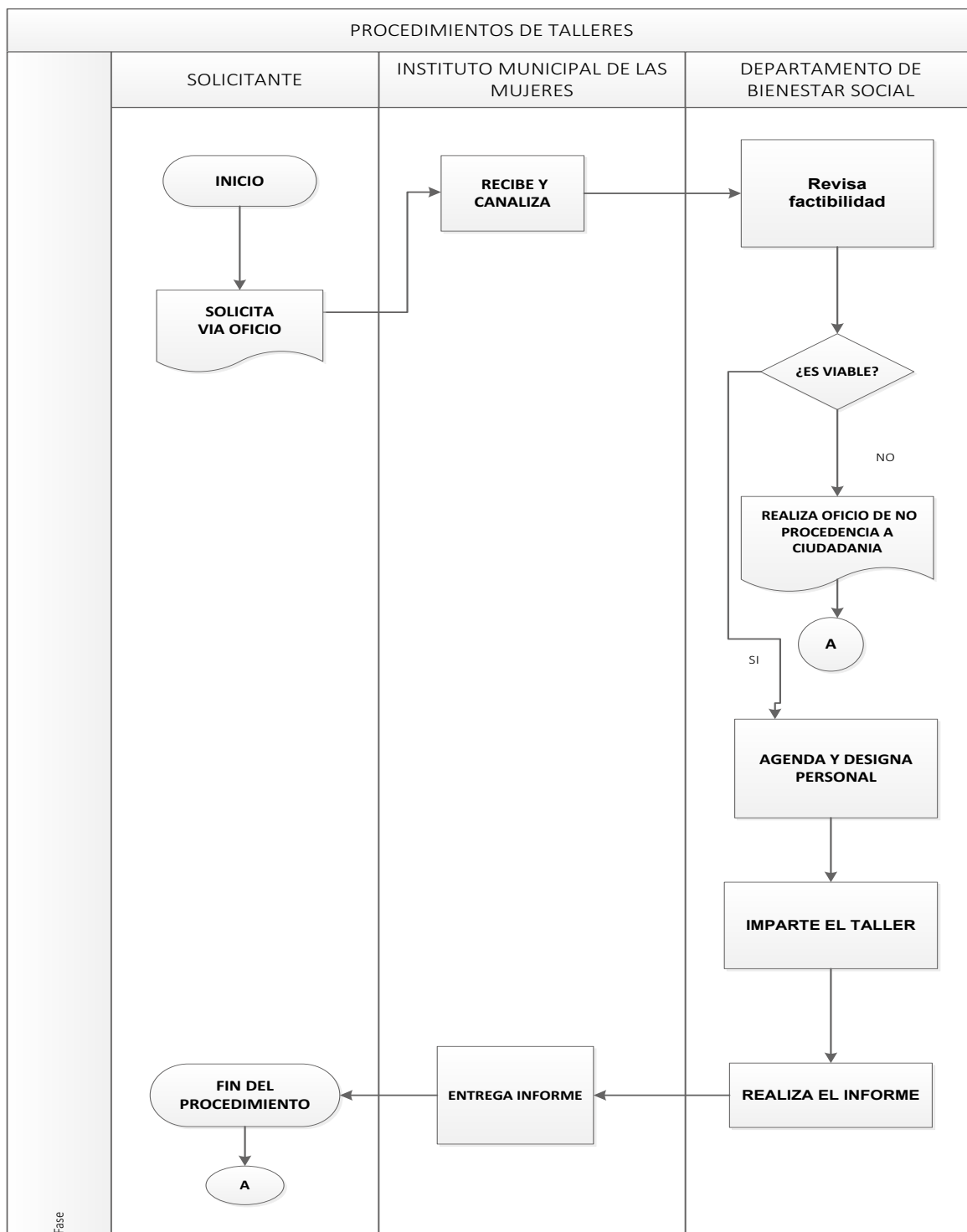
**Versión Vigente no.1**

**Fecha: 25/Abril/2018**

**Dirección del Instituto Municipal de las Mujeres**

**Departamento de Bienestar Social**

**7. DIAGRAMA DE FLUJO**



**Procedimiento de Talleres**

**PRO-IMM-DBS-001**

**Versión Vigente no.1**

**Fecha: 25/Abril/2018**

**Dirección del Instituto Municipal de las Mujeres**

**Departamento de Bienestar Social**

**8. DISTRIBUCIÓN**

Este procedimiento está disponible en la página de internet

<http://www.municipiodechalco.gob.mx>

**9. HISTORIAL DE CAMBIO**

| Nivel de Revisión | Fecha | Descripción |
|-------------------|-------|-------------|
|                   |       |             |
|                   |       |             |
|                   |       |             |
|                   |       |             |
|                   |       |             |

**FIN DEL DOCUMENTO**

**Este procedimiento no utiliza formatos para su realización.**

# Administración Pública

## Municipal de Chalco

### 2016-2018

Procedimiento de Pláticas con Perspectiva  
De Género.

PRO-IMM-DBS-002

| ELABORÓ                  | REVISÓ  | AUTORIZÓ  |
|--------------------------|---|---|
| Rogelio Sandoval Noriega | Jaqueline Colín Aboytes                             | Jaqueline Colín Aboytes                             |
| Jefe de Departamento B   | Directora del Instituto<br>Municipal de las Mujeres | Directora del Instituto<br>Municipal de las Mujeres |

## **1. OBJETIVO**

Establecer la forma en la cual la ciudadanía, personal del servicio público e Instituciones, puede realizar solicitud para la impartición de las diversas pláticas con perspectiva de género, a realizarse en Colonias, Pueblos, Barrios y Unidades Habitacionales del Municipio, así como en oficinas de la administración pública municipal e Instituciones diversas.

## **2. ALCANCE**

Aplica a la ciudadanía en general, al personal del servicio público de la Administración Pública Municipal.

## **3. REFERENCIAS**

- 3.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 8º.
- 3.2 Ley del Instituto Nacional de las Mujeres.
- 3.3 Bando Municipal Artículo 30 Fracción XV.
- 3.4 Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal, Capítulo IV, Artículo 63.
- 3.5 Reglamento Interior del Instituto Municipal de la Mujer Artículo 11, 19.

#### 4. TERMINOLOGÍA

- 4.1 **Dependencia.** Unidad u oficina administrativa dependiente de otra que le es superior.
- 4.2 **Instituto.** Instituto Municipal de las Mujeres
- 4.3 **Procedimiento.** Método o modo de tramitar o ejecutar una cosa.
- 4.4 **Plática.** Acto de hablar o comunicarse dos o más personas en un tono amistoso y relajado.
- 4.5 **Viable.** Que puede ser realizado.

#### 5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- 5.1 Es responsabilidad de la Directora o Director del Instituto Municipal de las Mujeres girar instrucciones al Departamento de Bienestar Social y dar seguimiento a las solicitudes.
- 5.2 Es responsabilidad de las encargadas y/o encargados de las pláticas, agendar y dar contestación a los oficios de solicitud.
- 5.3 Es responsabilidad de las encargadas y encargados de las pláticas llevarlas a cabo en las comunidades y/o unidades administrativas solicitantes.
- 5.4 Es responsabilidad de las encargadas y encargados de las pláticas, elaborar el informe correspondiente respecto a la impartición de la plática.

## **6. DESARROLLO**

- 6.1 La Ciudadanía y/o Dependencia Administrativa solicita la impartición de la plática al Instituto Municipal de las Mujeres vía oficio.
- 6.2 La recepcionista recibe el oficio de solicitud y lo canaliza al Departamento de Bienestar Social.
- 6.3 El Departamento de Bienestar Social recibe la solicitud y revisará su agenda respecto la factibilidad de llevar acabo la plática solicitada.
- 6.4 Si no es viable llevar a cabo la impartición de la plática solicitada, informará mediante oficio a la ciudadanía y/o servidor o servidora pública solicitante los motivos por los que no se puede impartir.
- 6.5 Si es viable el Departamento de Bienestar Social agendará y designará a la persona que impartirá la plática solicitada.
- 6.6 El Departamento de Bienestar Social impartirá la plática solicitada y tomará las constancias correspondientes (fotos y listas de asistencia).
- 6.7 El Departamento de Bienestar Social realizar el informe correspondiente sobre el cumplimiento en la realización de la plática solicitada.
- 6.8 El Departamento de Bienestar Social hará entrega del informe sobre la impartición de la plática, con las constancias sobre la mismo, al Director o Directora del Instituto Municipal de las Mujeres.
- 6.9 **Fin del procedimiento.**

**Procedimiento de Pláticas**

**PRO-IMM-DBS-002**

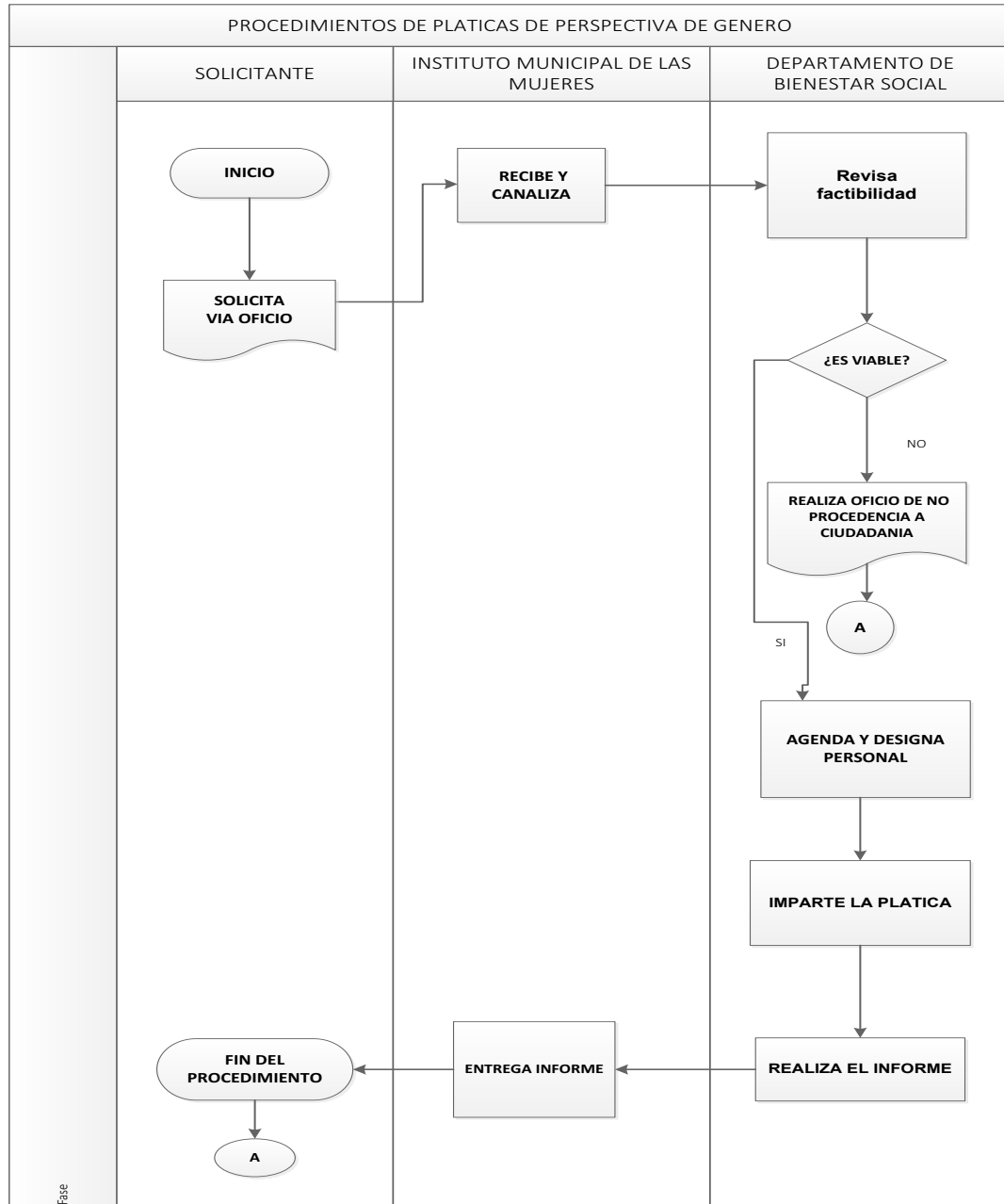
**Versión Vigente no.1**

**Fecha: 25/Abril/2018**

**Dirección del Instituto Municipal de las Mujeres**

**Departamento de Bienestar Social**

**7. DIAGRAMA DE FLUJO**



## **8. DISTRIBUCIÓN**

Este procedimiento está disponible en la página de internet

<http://www.municipiodechalco.gob.mx>

## **9. HISTORIAL DE CAMBIO**

| <b>Nivel de Revisión</b> | <b>Fecha</b> | <b>Descripción</b> |
|--------------------------|--------------|--------------------|
|                          |              |                    |
|                          |              |                    |
|                          |              |                    |
|                          |              |                    |
|                          |              |                    |

**FIN DEL DOCUMENTO**

**Este procedimiento no utiliza formatos para su realización**



# **Administración Pública**

## **Municipal de Chalco**

### **2016-2018**

Procedimiento del Área Jurídica

PRO-IMM-DPAED-001

| ELABORÓ                         | REVISÓ  | AUTORIZÓ  |
|---------------------------------|---|---|
| <b>Rogelio Sandoval Noriega</b> | <b>Jaqueline Colín Aboytes</b>                          | <b>Jaqueline Colín Aboytes</b>                          |
| <b>Jefe de Departamento B</b>   | <b>Directora del Instituto Municipal de las Mujeres</b> | <b>Directora del Instituto Municipal de las Mujeres</b> |

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos bajo los cuales la forma en la cual se brindará orientación jurídica a los hombres y mujeres que lo soliciten.

## 2. ALCANCE

Aplicación a toda la ciudadanía solicitante.

## 3. REFERENCIAS

- 3.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 4º.
- 3.2 Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México Artículo 5º.
- 3.3 Bando Municipal Artículo 15, 30.
- 3.4 Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal, Capítulo IV, Artículo 63.
- 3.5 Reglamento Interior del Instituto Municipal de la Mujer Artículo 11, 21.

## 4. TERMINOLOGÍA

- 4.1 **Instituto.** Instituto Municipal de las Mujeres.
- 4.2 **Orientación:** Tiene su origen en el latín “**oriri**” cuyo significado es “**nacer**”. Esta acción hace referencia a situar una cosa en una cierta posición, a comunicar a una persona aquello que no sabe y que pretende conocer, o a guiar a una persona hacia un sitio.
- 4.3 **Procedimiento.** Método o modo de tramitar o ejecutar una cosa.
- 4.4 **Viable.** Que puede ser realizado.

## **5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

- 5.1 Es responsabilidad de la Directora o Director del Instituto Municipal de las Mujeres, girar instrucciones al departamento de Prevención, Atención y Erradicación del Delito, para que brinde la orientación correspondiente al solicitante.
- 5.2 El Departamento de Prevención, Atención y Erradicación del Delito, será responsable de canalizar a la persona solicitante con él o la Licenciada en Derecho que le dará la atención y orientación correspondiente.

## **6. DESARROLLO**

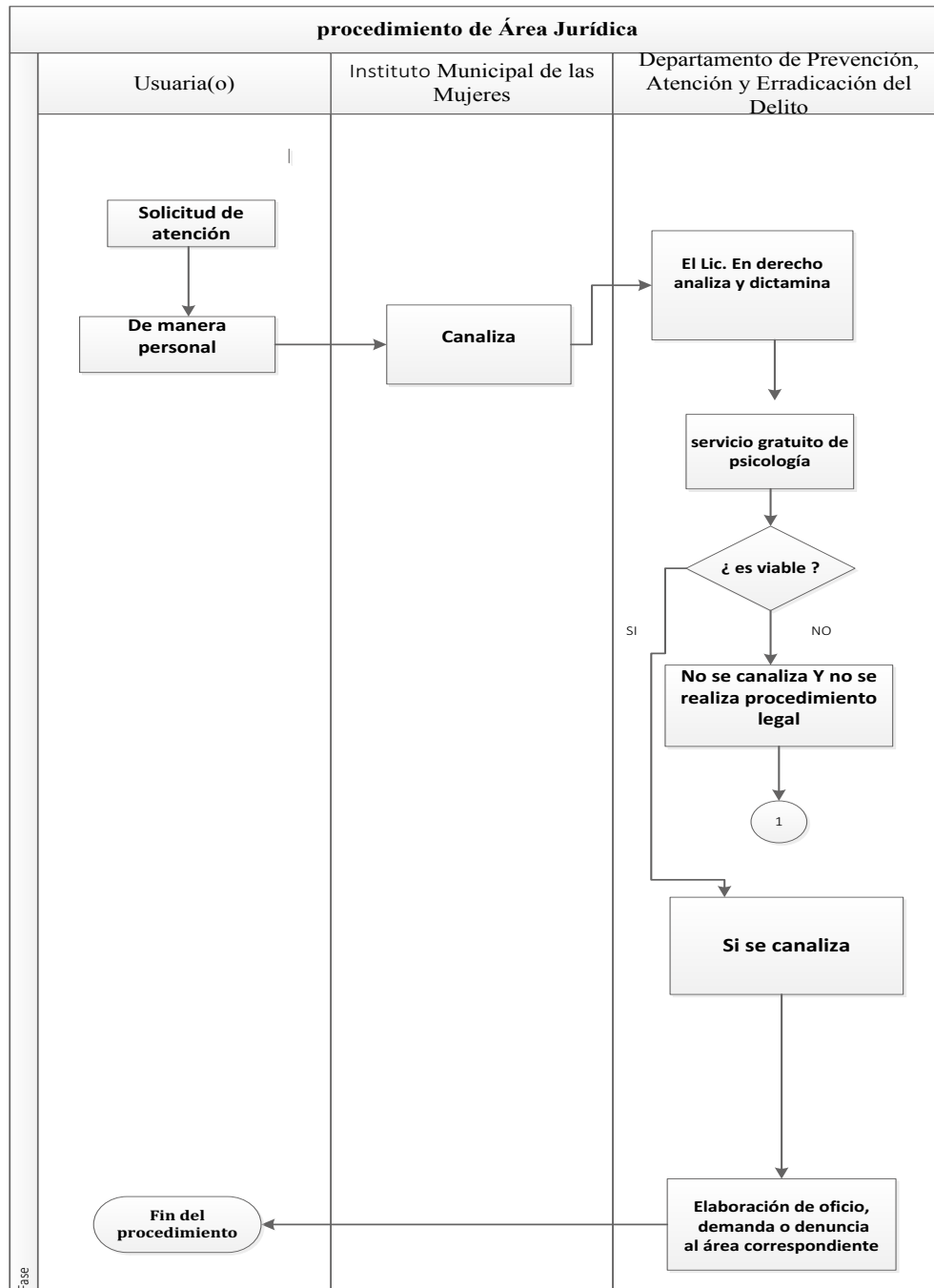
- 6.1 La usuaria o usuario solicitará la atención al se presentará de manera personal en el Instituto Municipal de las Mujeres.
- 6.2 Para el caso de que la atención se otorgue en las instalaciones del Instituto la usuaria o usuario se anotara en el libro de registro de atención a usuarias y usuarios.
- 6.3 La recepcionista canalizará a la usuaria o usuario al departamento de Prevención, Atención y Erradicación del Delito con la o el Licenciado en Derecho que le dará la orientación y atención.
- 6.4 La o el Licenciado en Derecho que brinde la orientación y atención, se presentara e informara a la o el usuario que se le requerirán sus datos personales para el llenado de la minuta del formato correspondiente a la asesoría.
- 6.5 La o el Licenciado en Derecho que brinde la orientación y atención, una vez escuchado a la o a el usuario, y de acuerdo al análisis del caso concreto dará inicio al procedimiento legal correspondiente o en su caso realizará la canalización a la Instancia que proceda.

**Dirección del Instituto Municipal de las Mujeres**

**Departamento de Prevención, Atención y Erradicación del Delito**

- 6.6 Si el personal del área jurídica detecta una situación en la que se requiera atención psicológica, procederá a hacer del conocimiento de la o el usuario que el Instituto le brinda ese servicio de manera gratuita, instigándolo a tomar dicho servicio.
- 6.7 **Si no se inicia procedimiento legal o no se realiza canalización**, se tendrá por finalizada la atención.
- 6.8 **Si se realiza canalización**, la o el Licenciado en Derecho de acuerdo al tipo de asunto realizara la canalización a las instancias correspondientes mediante oficio.
- 6.9 La o el Licenciado en Derecho que brinde la orientación, realizara la entrega del oficio de canalización a la o a el usuario.
- 6.10 **Fin del procedimiento.**

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO



Procedimiento del Área Jurídica  
**PRO-IMM-DPAED-001**

**Versión Vigente no.01**  
**Fecha: 25/Abril/2018**

**Dirección del Instituto Municipal de las Mujeres**

**Departamento de Prevención, Atención y Erradicación del Delito**

## 8. DISTRIBUCIÓN

Este procedimiento está disponible en la página de internet  
<http://www.municipiodechalco.gob.mx>

## 9. HISTORIAL DE CAMBIO

| Nivel de Revisión | Fecha          | Descripción                     |
|-------------------|----------------|---------------------------------|
| 00                | 14/jul/2016    | Emisión del documento           |
| 01                | 23/Ene/2017    | Actualización del documento     |
| 02                | 25/Abril/2017  | Corrección de forma y redacción |
| 03                | 10/Julio/2017  | Carátula                        |
| 04                | 16/Agosto/2017 | Cambio de conceptos             |

**FIN DEL DOCUMENTO**

Procedimiento del Área de Psicología

**PRO-IMM-DPAED-002**

Versión Vigente no.01

Fecha: 25/Abril/2018

**Dirección del Instituto Municipal de las Mujeres**

**Departamento de Prevención, Atención y Erradicación del Delito**

# **Administración Pública**

## **Municipal de Chalco**

### **2016-2018**

Procedimiento del Área de Psicología

**PRO-IMM-DEPAED-002**

| <b>ELABORÓ</b>                  | <b>REVISÓ</b>   | <b>AUTORIZÓ</b>   |
|---------------------------------|---|---|
| <b>Rogelio Sandoval Noriega</b> | <b>Jaqueline Colín Aboytes</b>                              | <b>Jaqueline Colín Aboytes</b>                              |
| <b>Jefe de Departamento B</b>   | <b>Directora del Instituto<br/>Municipal de las Mujeres</b> | <b>Directora del Instituto<br/>Municipal de las Mujeres</b> |

## **1. OBJETIVO**

Ofrecer atención y apoyo psicológico mediante un servicio con empatía, calidez y respeto, enfocado a la sensibilidad y problemática de la persona que vive en situación de violencia de género; Promoviendo un espacio donde las víctimas de violencia retomen su identidad y autoestima mediante el apoyo psicológico y/o emocional, permitiéndoles entender, enfrentar, y/o salir de la situación de violencia en la que se encuentran.

## **2. ALCANCE**

A la ciudadanía en general

## **3. REFERENCIAS**

- 3.1 Ley General de Acceso de las Mujeres a Una Vida Libre de Violencia.
- 3.2 American Psychiatric Association., Kupffer, D. J., Regier, D. A., Arango López, C., Ayuso-Mateos, J. L., Vieta Pascual, E., & Bagney Lifante, A. (2014). *DSM-5: Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales* (5a ed.). Madrid [etc.]: Editorial Médica Panamericana

## **4. TERMINOLOGÍA**

- 4.1 **Demencia.** síntomas relacionados con el deterioro de la memoria u otras capacidades de razonamiento, que es lo suficientemente grave como para reducir la capacidad de una persona para realizar las actividades cotidianas
- 4.2 **Instituto.** Instituto Municipal de las Mujeres.
- 4.3 **Procedimiento.** Método o modo de tramitar o ejecutar una cosa.



- 4.4 **Psicosis.** condición anormal del pensamiento que se caracteriza por una visión alterada de la realidad y una pérdida de contacto con la misma.
- 4.5 **Trastorno del Desarrollo Intelectual.** Limitaciones del funcionamiento intelectual como también del comportamiento adaptativo en los dominios conceptual, social y práctico.
- 4.6 **Trastornos de Personalidad.** patrón permanente e inflexible de experiencia interna y de comportamiento que se aparta acusadamente de las expectativas de la cultura del sujeto, es estable a lo largo del tiempo y provoca malestar clínicamente significativo o deterioro social, laboral o de otras áreas importantes de la actividad del individuo.
- 4.7 **Trastorno Psiquiátrico.** síndrome caracterizado por una alteración clínicamente significativa del estado cognitivo, la regulación emocional o el comportamiento de un individuo, que refleja una disfunción de los procesos psicológicos, biológicos o del desarrollo que subyacen en su función mental.

## **5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

- 5.1 Es responsabilidad de la directora o director del Instituto Municipal de las Mujeres, girar instrucciones al departamento de Prevención, Atención y Erradicación del Delito, para que brinde la atención correspondiente al solicitante.
- 5.2 El Departamento de Prevención, Atención y Erradicación del Delito, será responsable de canalizar a la persona solicitante con el área de psicología para recibir la atención y apoyo psicológico correspondiente.

**Procedimiento del Área de Psicología**

**PRO-IMM-DPAED-002**

**Versión Vigente no.01**

**Fecha: 25/Abril/2018**

**Dirección del Instituto Municipal de las Mujeres**

**Departamento de Prevención, Atención y Erradicación del Delito**

**6. DESARROLLO**

- 6.1 La usuaria o usuario solicitará de manera personal y voluntaria la atención y apoyo psicológico en el Instituto Municipal de las Mujeres.
- 6.2 La usuaria o usuario se anotará en el libro de registro de atención a usuarias y usuarios.
- 6.3 La usuaria o usuario será canalizado al departamento de Prevención, Atención y Erradicación del Delito, quien verificará que cumpla con los siguientes criterios de inclusión: ser mayor de edad, habitar en el Municipio de Chalco, en caso de padecimiento psicopatológico, es obligatorio que cuente con previa valoración psiquiátrica, No presentarse en estado de intoxicación por alcohol u otro tipo de sustancias, No padecer trastornos psiquiátricos severos de personalidad, psicosis, demencia o algún trastorno del desarrollo intelectual que dificulten el trabajo terapéutico, para finalmente canalizarla al Área de psicología.
- 6.4 El personal de psicología que brinde la atención y apoyo psicológico, se presentará y solicitará los datos personales del o la solicitante para el llenado de la minuta correspondiente, expondrá las características y lineamientos del servicio, para finalmente brindar la atención o apoyo psicológico correspondiente.
- 6.5 Si el personal de psicología detecta una situación en la que se requiera atención jurídica, procederá a hacer del conocimiento de la o el usuario que el Instituto le brinda ese servicio de manera gratuita, instigándolo a tomar dicho servicio.
- 6.6 **Fin del procedimiento.**

Procedimiento del Área de Psicología

PRO-IMM-DPAED-002

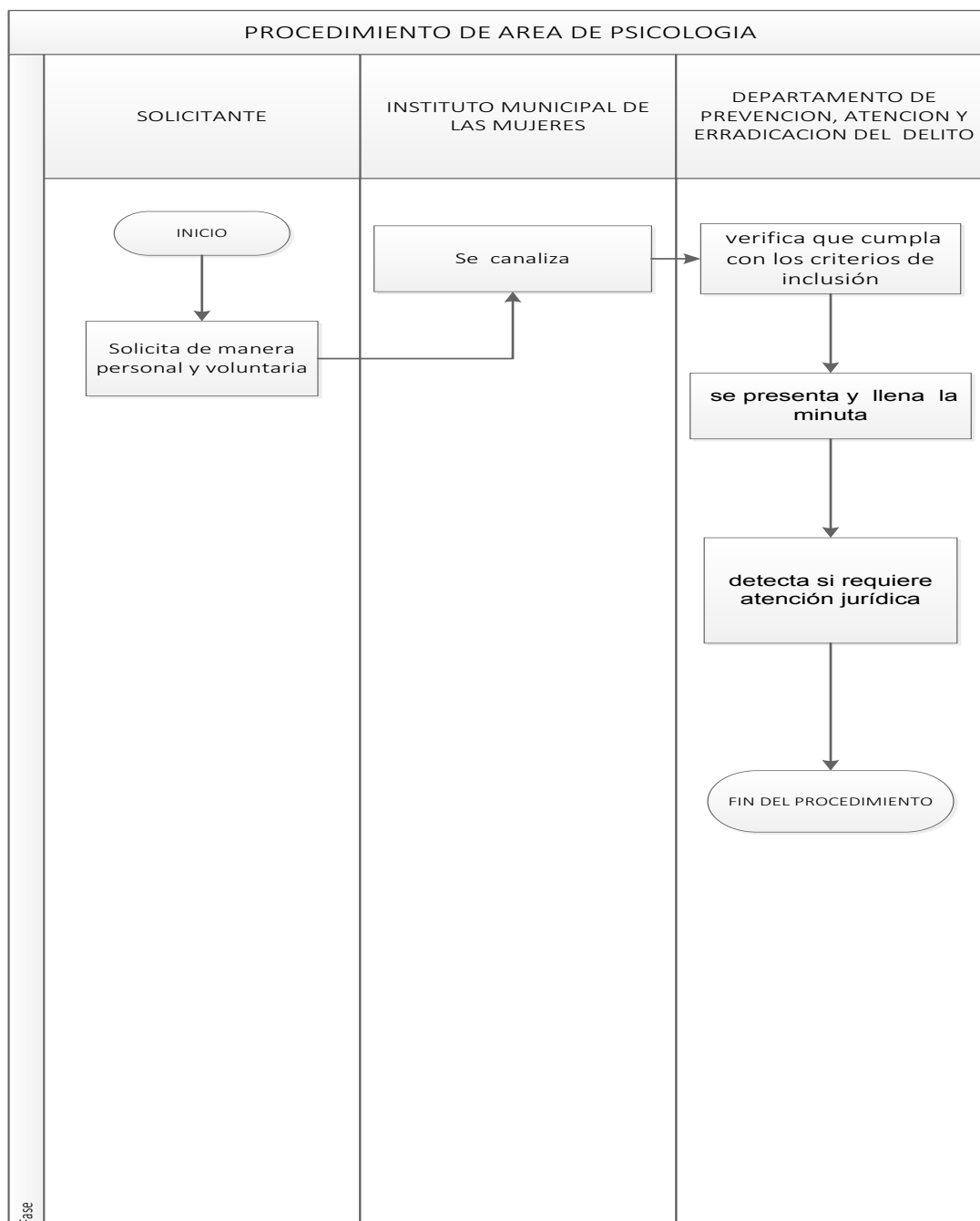
Versión Vigente no.01

Fecha: 25/Abril/2018

Dirección del Instituto Municipal de las Mujeres

Departamento de Prevención, Atención y Erradicación del Delito

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO



**Procedimiento del Área de Psicología**  
**PRO-IMM-DPAED-002**

**Versión Vigente no.01**  
**Fecha: 25/Abril/2018**

**Dirección del Instituto Municipal de las Mujeres**

**Departamento de Prevención, Atención y Erradicación del Delito**

## **8. DISTRIBUCIÓN**

Este procedimiento está disponible en la página de internet  
<http://www.municipiodechalco.gob.mx>

## **9. HISTORIAL DE CAMBIO**

| Nivel de Revisión | Fecha      | Descripción           |
|-------------------|------------|-----------------------|
| 00                | 30/08/2018 | Emisión del Documento |
|                   |            |                       |
|                   |            |                       |

**FIN DEL DOCUMENTO**