



FICHA TÉCNICA DE TRÁMITES Y SERVICIOS MUNICIPALES DE ZIHUATANEJO DE AZUETA

|                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ÁREA RESPONSABLE                                                                                                                                                                                                                 | INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| NOMBRE DEL TRÁMITE O SERVICIO                                                                                                                                                                                                    | ATENCIÓN PRESENCIAL DE PRIMER CONTACTO A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO: ASESORÍA JURÍDICA Y ACOMPAÑAMIENTO A PRESENTAR DENUNCIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| TIPO DE TRÁMITE O SERVICIO (BENEFICIO, CONSERVACIÓN, CONSULTA, OBLIGACIÓN, PROCEDIMIENTO)                                                                                                                                        | BENEFICIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO DEL TRÁMITE O SERVICIO (REDACTADO CON PERSPECTIVA DE GÉNERO)                                                                                                                                            | A) EN LAS OFICINAS DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER:<br>1. LA SOLICITANTE ACUDE A LA OFICINA DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER.<br>2. SE ATIENDE DE MANERA INMEDIATA O SE AGENDA UNA CITA .<br>3. SE TOMA EL REGISTRO DE LOS DATOS PERSONALES Y POSTERIORMENTE SE ABRE UN EXPEDIENTE.<br>4. SE REALIZA ENTREVISTA INICIAL Y SE BRINDA ASESORÍA INTEGRAL O SEGUIMIENTO EN CASO DE ACOMPAÑAMIENTO A PRESENTAR DENUNCIA A MASC.<br>B) VÍA TELEFÓNICA:<br>1. SE PROPORCIONA ASESORIA PREVIA Y SE DA CITA DE ACUERDO A LA AGENDA PARA ATENCIÓN PERSONAL, SIGUIENDO EL PROCEDIMIENTO ANTERIOR. |
| MODALIDAD DEL TRÁMITE O SERVICIO (ESCRITO LIBRE, MEDIOS ELECTRÓNICOS, FORMATO, VERBAL, OTRO)                                                                                                                                     | VERBAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| ENUMERAR Y DETALLAR LOS REQUISITOS (EJEMPLO: MAYOR DE 18 AÑOS, SI SON CIUDADANOS DE ZIHUATANEJO, SI SOLO VA DIRIGIDO A MUJERES, ETC.)                                                                                            | PROGRAMA DIRIGIDO A MUJERES, MAYORES DE 18 AÑOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| DOCUMENTOS REQUERIDOS, EN SU CASO (REDACTADOS CON PERSPECTIVA DE GÉNERO)                                                                                                                                                         | COPIA DE LA CREDENCIAL DE ELECTOR VIGENTE DE LA SOLICITANTE<br>COPIA DE LA CURP ACTUALIZADA DE LA SOLICITANTE<br>COPIA DEL ACTA DE MATRIMONIO (DEPENDIENDO DEL CASO)<br>COPIA DE ACTA DE NACIMIENTO DE HIJOS (DEPENDIENDO DEL CASO)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| TIEMPO DE RESPUESTA                                                                                                                                                                                                              | DE FORMA INMEDIATA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| PLAZO CON EL QUE CUENTA EL SUJETO OBLIGADO PARA PREVENIR AL SOLICITANTE (DENTRO DEL PLAZO DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE CON CUÁNTOS DÍAS SE LE AVISA AL SOLICITANTE, SI EXISTEN ALGUNA IRREGULARIDAD CON LOS REQUISITOS SOLICITADOS) | 3 DÍAS HÁBILES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| PLAZO CON EL QUE CUENTA EL SOLICITANTE PARA CUMPLIR CON LA PREVENCIÓN (UNA VEZ RECIBIDO EL EXHORTO, CUÁNTOS DÍAS TIENE EL CIUDADANO PARA CUMPLIR CON LAS OBSERVACIONES MARCADAS)                                                 | 3 DÍAS HÁBILES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| GARANTÍA O PLAZO DEL TRÁMITE O SERVICIO                                                                                                                                                                                          | PROGRAMA ABIERTO DURANTE TODO EL EJERCICIO FISCAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| VIGENCIA DE LOS AVISOS, PERMISOS, LICENCIAS, AUTORIZACIONES, REGISTROS Y DEMÁS RESOLUCIONES QUE SE EMITAN                                                                                                                        | NO APLICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| OBJETIVO DE LA INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN, EN CASO DE QUE SE REQUIERA PARA LLEVAR A CABO EL TRÁMITE O SERVICIO                                                                                                                    | NO APLICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>MONTO DE LOS DERECHOS O APROVECHAMIENTOS APLICABLES, EN SU CASO, O LA FORMA DE DETERMINAR DICHO MONTO, ASÍ COMO LAS ALTERNATIVAS PARA REALIZAR EL PAGO. EN SU CASO, ESPECIFICAR QUE ES GRATUITO (COSTOS)</b> | GRATUITO                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>SUSTENTO LEGAL PARA SU COBRO</b>                                                                                                                                                                             | NO APLICA                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>LUGARES DONDE SE EFECTÚA EL PAGO (CAJAS GENERALES, BANCO, ETC.)</b>                                                                                                                                          | NO APLICA                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO DEL TRÁMITE O SERVICIO</b>                                                                                                                                                | ARTÍCULO 489, 490 FRACCIONES IX Y XI DEL BANDO DE POLICIA Y GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE ZIHUATANEJO DE AZUETA, GUERRERO, LEY GENERAL DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA CAPÍTULO I DEL ARTÍCULO 8 FRACCIÓN I |
| <b>DERECHOS DE LA POBLACIÓN USUARIA ANTE LA NEGATIVA O LA FALTA ANTE LA PRESTACIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO (SI HAY OTRA ALTERNATIVA PARA EL USUARIO EN CASO DE SER NEGADO EL TRÁMITE O SERVICIO)</b>             | CANALIZACIÓN A OTRA ÁREA, DEPENDIENDO DE SU CASO                                                                                                                                                                               |
| <b>INFORMACIÓN QUE DEBERÁ CONSERVAR PARA FINES DE ACREDITACIÓN, INSPECCIÓN Y VERIFICACIÓN CON MOTIVO DEL TRÁMITE O SERVICIO</b>                                                                                 | BASE DE DATOS, FICHA DE IDENTIFICACION DE USUARIA, COPIAS DE INE, CURP, ACTA DE MATRIMONIO, ACTA (S) DE NACIMIENTO, EVIDENCIA FOTOGRAFICA.                                                                                     |
| <b>INFORMACIÓN ADICIONAL DEL TRÁMITE O SERVICIO (NOTAS)</b>                                                                                                                                                     | NINGUNA                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>NO. DE SOLICITUDES DURANTE EL TRIMESTRE</b>                                                                                                                                                                  | 51                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>NO. DE ATENCIONES AUTORIZADAS EN BASE A LAS SOLICITUDES</b>                                                                                                                                                  | 51                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>NO. DE BENEFICIARIOS (EN SU CASO: INDIVIDUAL, FAMILIAS, COLONIAS, ETC)</b>                                                                                                                                   | 50 MUJERES                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>NO. DE VECES QUE LOS BENEFICIARIOS SOLICITARON EL BENEFICIO (EN SU CASO)</b>                                                                                                                                 | 51                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>DATOS DE CONTACTO OFICIAL DEL RESPONSABLE DEL ÁREA</b>                                                                                                                                                       | MARIBEL LANDEROS RESENDIZ                                                                                                                                                                                                      |
| <b>UNIDADES ADMINISTRATIVAS ANTE LAS QUE SE PUEDE PRESENTAR EL TRÁMITE O SOLICITAR EL SERVICIO, INCLUYENDO SU DOMICILIO (EJEMPLO: ANTE MAC, SECRETARÍA GENERAL)</b>                                             | INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER                                                                                                                                                                                                |
| <b>HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO<br/>NÚMERO DE TELÉFONO<br/>CORREO ELECTRÓNICO<br/>DOMICILIO</b>                                                                                                              | LUNES A VIERNES DE 8:00 AM A 4:00 PM, TEL. 755 141 30 35, CENTRO SOCIAL MUNICIPAL, AV. MORELOS S/N, COL. CENTRO, ZIHUATANEJO, GRO.                                                                                             |

FIRMA DEL ENLACE:

VoBo.:

RECIBÍÓ (PERSONAL DE LA UNIDAD DE MEJORA REGULATORIA)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_