

 Zihuatanejo de Azueta	Manual de Procedimientos	 ZIHUA CIUDAD DE TODOS
	Instituto Municipal de la Mujer	
Página 1 de 5	Fecha de emisión: Diciembre de 2024	Clave: MZA2427-MP-IMM

INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER

AUTORIZACIONES

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Profa. Maribel Landeros Reséndiz Directora del Instituto Municipal de la Mujer	Mtro. Christopher Torres Ríos Director de Planeación	CP. Lizette Tapia Castro Presidente Municipal

 Zihuatanejo de Azueta	Manual de Procedimientos	
	Instituto Municipal de la Mujer	
Página 2 de 5	Fecha de emisión: Diciembre de 2024	Clave: MZA2427-MP-IMM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:		CLAVE:	IMM-01
Atención a quejas y denuncias			
OBJETIVO: Brindar atención a la ciudadanía y apoyo a las mujeres del municipio.			
Fundamento Legal	• Ley Número 553 de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado Libre y soberano de Guerrero. • Reglamento de la Ley Número 553 de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado Libre y soberano de Guerrero. • Ley de Prevención y Atención de la violencia Familiar del Estado de Guerrero número 280. • Ley de Atención y Apoyo a la Víctima o al Ofendido del Delito en el Estado número 368. • Convención sobre la Eliminación de Todas las formas de Discriminación Contra la Mujer.		
Documentación Necesaria	• Copia de la Identificación Nacional Electoral (INE) de la persona que acude a solicitar apoyo a la dirección • CURP • Acta de Nacimiento (en caso de ser necesario)		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Atención a la Ciudadanía	Recibe el oficio por escrito o de manera verbal sobre alguna petición o apoyo de algún ciudadano, institución pública o privada o de alguna asociación civil.	Directora de INMUJER
2	Asesoría a mujeres Víctima de violencia	Una vez recibida la petición determina si se canaliza al área jurídica del ayuntamiento o al área psicológica del ayuntamiento, o cualquier otra área del ayuntamiento, u alguna otra dependencia con la que se tiene convenio de colaboración como puede ser: centro de integración juvenil, hospital general, centro de salud del embalse, agencia del ministerio público especializada en delitos sexuales, etc.	Asesor Jurídico
3	Atención Psicológica	Se recibe a la usuaria canalizada por la trabajadora social del instituto de la mujer, se lleva a cabo un proceso conforme al manual de procedimientos para la atención a mujeres víctimas de violencia, de la siguiente manera: 1.- Inicia con una entrevista 2.- Proporciona atención psicológica breve y de emergencia. 3.- Se abre expediente	Psicóloga

 Zihuatanejo de Azueta	Manual de Procedimientos	 ZIHUA CIUDAD DE TODOS
	Instituto Municipal de la Mujer	
Página 3 de 5	Fecha de emisión: Diciembre de 2024	Clave: MZA2427-MP-IMM

		4.- Recaba información de la usuaria en la ficha de registro psicológica. 5.- Evalúa a la usuaria con la información proporcionada. 6.-Determina el tipo de tratamiento que se requiere.	
4	Agenda de Trabajo	Agenda citas con la directora de las usuarias que solicitan algún apoyo	Asistente
5	Respuesta de Oficios	Elabora un escrito de respuesta a la solicitud de apoyo si se va a canalizar a otra área	Secretaria
6	Agenda de Atención	Si es una solicitud de asesoría jurídica, turna al área jurídica, agenda cita dependiendo de la carga de trabajo del área jurídica del ayuntamiento.	Trabajadora social
7	Agenda de Atención	Si es una solicitud de asesoría psicológica, turna al área psicológica, agenda cita dependiendo de la carga de trabajo del área psicológica.	Trabajadora social
8	Elaboración de Informes	Elabora unos informes semanales y mensuales, sobre las actividades, casos atendidos, apoyos y canalizaciones en el instituto de la mujer, llevados a cabo para llevar un control.	Secretaria
9	Seguimiento a Solicitudes	Da seguimiento a la petición u oficio dirigido a la directora del instituto de la mujer, por parte de algún ciudadano, asociación civil, escuela de diferentes niveles académicos y diversas instituciones públicas.	Trabajo Social
10	Atención Personalizada	Atiende a las usuarias que llegan a pedir algún informe sobre los servicios que cuenta el instituto de la mujer, recabando datos como nombre, teléfono, colonia, asunto.	Trabajo Social
11	Coadyuvancia con áreas Municipales y de Gobierno	Trabajar de manera conjunta entre las direcciones municipales, estatales y federales, para que se lleven por buen camino los programas en beneficio de las mujeres.	Enlace de Mecanismo Municipal y AVGM
12	Capturar datos para el Sistema Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar a la Violencia contra las Mujeres y de AVGM	General reportes de datos e información sobre las comisiones de prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, así como la creación, así como los informes sobre la Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres.	Enlace de Mecanismo Municipal y AVGM
13	Coordinar las actividades del personal administrativo y operativo del Instituto.	Supervisar el cumplimiento de trámites y actividades para que se lleven por buen camino los programas en beneficio de las mujeres, así como las que surjan derivadas de los servicios que otorga el Instituto.	Coordinación Administrativa

 Zihuatanejo de Azueta	Manual de Procedimientos	 ZIHUA CIUDAD DE TODOS
	Instituto Municipal de la Mujer	
Página 4 de 5	Fecha de emisión: Diciembre de 2024	Clave: MZA2427-MP-IMM

		Agilizar las tareas que se presenten en la dirección.	
--	--	---	--

Diagrama de Flujo
Atención a Quejas y Denuncias

