

 Zihuatanejo de Azueta	Manual de Procedimientos	 ZIHUA CIUDAD DE TODOS
	UNIDAD ESPECIALIZADA EN ATENCIÓN A VICTIMAS DE VIOLENCIA	
Página 1 de 8	Fecha de emisión: Diciembre de 2024	Clave: MZA2427-MP-UEV

UNIDAD MUNICIPAL ESPECIALIZADA EN ATENCIÓN A VICTIMAS DE VIOLENCIA

AUTORIZACIONES

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Lic. Ángela Marbella Aceves Palacios Directora de la Unidad Especializada en Atención a Víctimas de Violencia	Mtro. Christopher Torres Ríos Director de Planeación	Cp. Lizette Tapia Castro Presidente Municipal

 Zihuatanejo de Azueta	Manual de Procedimientos	
	UNIDAD ESPECIALIZADA EN ATENCIÓN A VICTIMAS DE VIOLENCIA	
Página 2 de 8	Fecha de emisión: Diciembre de 2024	Clave: MZA2427-MP-UEV

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:		CLAVE:	UEV-01
Atención a quejas y denuncias			
OBJETIVO: Brindar asesoría, atención y acompañamiento a las Mujeres Víctimas de Violencia en el 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 CURP o INE del usuario		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Atención a la mujer	Brindará la atención multidisciplinaria oportuna que requiera la solicitante, aplicando criterio profesional basado en la Ley 553 de acceso a las mujeres a una vida libre de violencia del estado libre y soberano de Guerrero, informándole a la solicitante sus derechos y garantías individuales. Visualizará el estado físico y emocional de la usuaria. Informa los servicios gratuitos canalizando a la solicitante a atención psicológica y asesoría jurídica. Así también, puede ser canalizada a alguna dirección que cuente con trabajo social que dependa del municipio, así también para su atención en instancia pública municipal, estatal o asociación civil, mediante oficio o formato interno de canalización, sobre alguna petición de apoyo para la ciudadana víctima de violencia. En caso urgentes, acudir a la academia Municipal y al Refugio temporal, para brindar asesoría en las guardias ya establecidas a las víctimas de violencia.	Titular de la Unidad

 Zihuatanejo de Azueta	Manual de Procedimientos		 ZIHUA CIUDAD DE TODOS
	UNIDAD ESPECIALIZADA EN ATENCIÓN A VICTIMAS DE VIOLENCIA		
Página 3 de 8	Fecha de emisión: Diciembre de 2024		Clave: MZA2427-MP-UEV

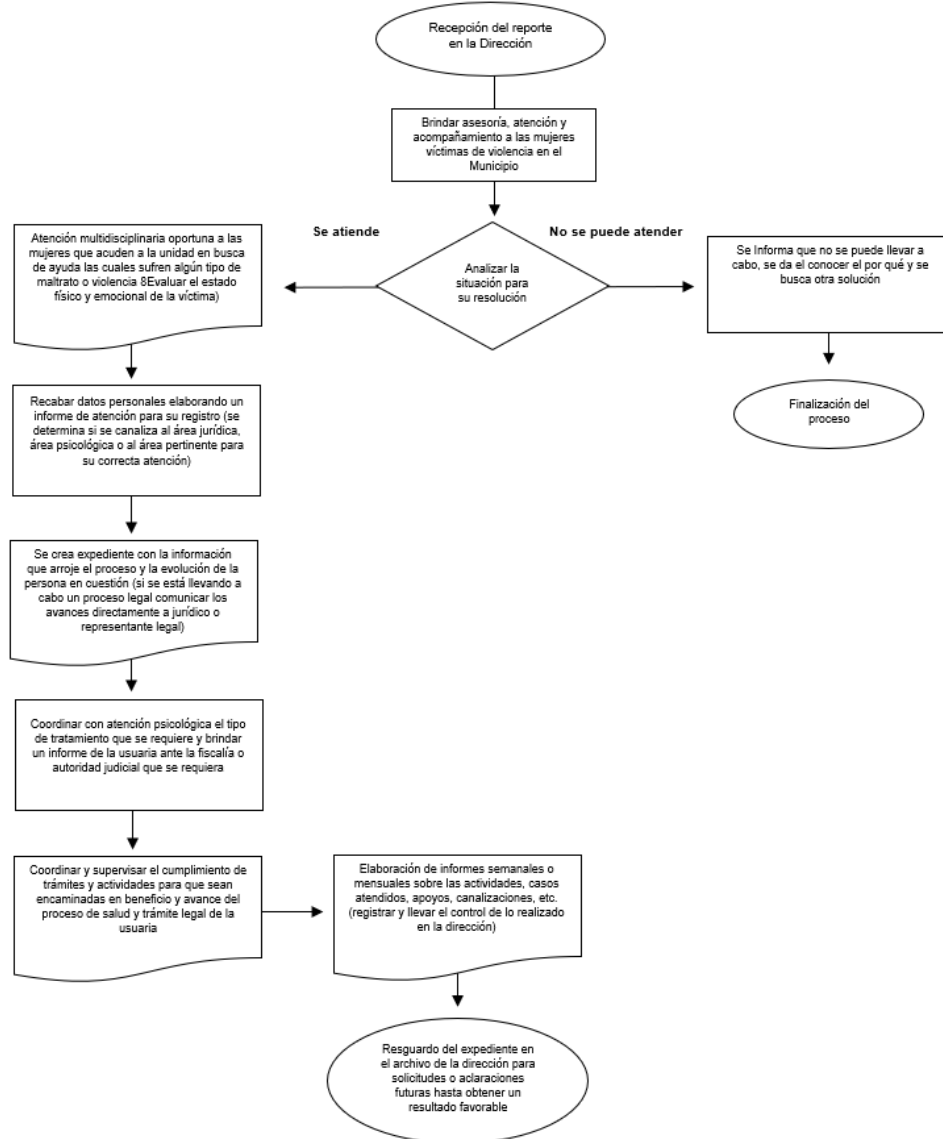
2	Atención inicial	La secretaria, será la primer respondiente al llegar la ciudadana a UMEAVV, deberá realizar un cordial saludo y preguntar el motivo de su visita, donde visualizará el estado físico y emocional, recabara datos personales elaborando Formato de atención, para registro inicial y posteriormente realizar la canalización con la Titular de la unidad.	Secretaria
2	Asesoría jurídica inicial a mujeres víctima de violencia	Recibe a la solicitante con el Formato de Atención, le aplica una entrevista breve, apertura expediente interno, informa a la usuaria de los derechos que le asisten en materia de derecho Civil, Penal, ley 553, Ley de divorcio y demás leyes aplicables según sea el caso. Informa a la usuaria la responsabilidad del agresor, informa que ninguna conducta que constituye delito puede ser objeto de conciliación, así también, informa que toda aquella conducta que no constituya delito podrá ser atendida a través de un procedimiento de conciliación. Informa procedimientos a seguir. En los casos que la usuaria decide presentar denuncia penal, se le brinda acompañamiento al Ministerio Público del fuero común y/o a la Agencia del Ministerio Público especializada en delitos sexuales y violencia familiar. En los casos que la conducta del agresor no constituya delito, se le brindar acompañamiento al Centro estatal de Mecanismos Alternativos de solución de controversia, con sede en este municipio. Si requiere apoyo para mejorar su estabilidad familiar, se canaliza al área de Desarrollo social y humano, DIF, Desarrollo económico y fomento al empleo, Mujer emprende y otros, dependiendo las necesidades de la mujer violentada. En caso de que la víctima sea canalizada por dependencia pública, centros educativos públicos y/o privados, se inicia la asesoría conforme al protocolo de atención a víctimas de violencia, proporciona atención legal breve o de emergencia.	Asesora Jurídica

 Zihuatanejo de Azueta	Manual de Procedimientos UNIDAD ESPECIALIZADA EN ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	 ZIHUA CIUDAD DE TODOS
Página 4 de 8	Fecha de emisión: Diciembre de 2024	Clave: MZA2427-MP-UEV

		En caso urgentes, acudir a la academia Municipal y al Refugio temporal, para brindar asesoría a las víctimas de violencia en las guardias ya establecidas.	
3	Asesoría jurídica de seguimiento a la víctima de violencia.	Dar seguimiento a la asesoría a petición de la usuaria, mediante el Formato de Seguimiento, señalando brevemente la situación actual y continúa brindándole asesoría legal a la víctima. En caso de no requerir seguimiento Finaliza el proceso interno de la atención a la usuaria.	
4	Atención Psicológica inicial a víctimas de violencia.	Recibe a la solicitante con el Formato de Atención, inicia entrevista. Recaba información de la usuaria en la ficha de registro psicológica. Evalúa a la usuaria y proporciona atención psicológica breve y de emergencia. Determina el tipo de tratamiento que se requiere. En caso de ser necesario y previo oficio de solicitud, la psicóloga rendirá informe a la autoridad judicial que lo requiera. Llevar a cabo escucha de la usuaria ante la fiscalía o autoridad judicial que lo requiera. En caso urgentes, acudir a la academia Municipal y al Refugio temporal, para brindar atención psicológica a mujeres víctimas de violencia en las guardias ya establecidas.	Psicóloga
5	Atención psicológica de seguimiento a la víctima de violencia	Dar seguimiento al tratamiento psicológico a petición de la usuaria, mediante el Formato de Seguimiento, señalando brevemente la situación actual y continúa brindándole la atención con seguimiento terapéutico. En caso de no requerir seguimiento Finaliza el proceso interno de la atención a la usuaria	Psicóloga

 Zihuatanejo de Azueta	Manual de Procedimientos UNIDAD ESPECIALIZADA EN ATENCIÓN A VICTIMAS DE VIOLENCIA	
Página 5 de 8	Fecha de emisión: Diciembre de 2024	Clave: MZA2427-MP-UEV

Diagrama de Flujo Atención a Quejas y Denuncias



 Zihuatanejo de Azueta	Manual de Procedimientos	
	UNIDAD ESPECIALIZADA EN ATENCIÓN A VICTIMAS DE VIOLENCIA	
Página 6 de 8	Fecha de emisión: Diciembre de 2024	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:		CLAVE:	UEV -02
Registro, Manejo Y Control Interno De La Unidad.			
OBJETIVO: Llevar el control de expedientes, información personal y atención personalizada a las Mujeres Víctimas de Violencia en el 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	• No es necesario presentar documentación		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Crear formatos para registro, atención y control de la información Mujeres víctimas de violencia dependencias Públicas, Estatales, Asociación Civil, escuelas de diferentes niveles académicos y diversas instituciones públicas o privadas, sobre casos de mujeres violentadas.	Elaborar formatos necesarios para la atención Jurídica o Psicológica que requiere la usuaria de UMEAVV. Organizar, planear y realizar proyectos en beneficio de las mujeres, con la finalidad de prevenir y erradicar la violencia a las mujeres. Participar como miembro y/o invitado especial en los sistemas municipales y estatales, que tengan como finalidad prevenir sancionar y erradicar la violencia en las mujeres, en los cuales les sea requerido. Dar seguimiento a la petición u oficio dirigido a la Unidad, de asociación civil, escuelas de diferentes niveles académicos y diversas instituciones públicas o privadas, sobre casos de mujeres violentadas.	Titular de la unidad
2	Elaboración de informes y otros.	Elaborar los informes mensuales y trimestrales, sobre las actividades, casos atendidos, apoyos y	

 Zihuatanejo de Azueta	Manual de Procedimientos		 ZIHUA CIUDAD DE TODOS
	UNIDAD ESPECIALIZADA EN ATENCIÓN A VICTIMAS DE VIOLENCIA		
Página 7 de 8	Fecha de emisión: Diciembre de 2024		Clave: MZA2427-MP-UEV

		canalizaciones de la UMEAVV que serán remitidos al área o dependencia que lo requiera mediante oficio, previa autorización del titular de la unidad. Agendar y acudir a cursos, capacitaciones o actividades propias de la unidad, que le sean requeridos por la Titular de la unidad. Colaborar como Enlace en los diversos Programas que requieran diversas Direcciones estatales y municipales, que le sean designados por la titular de la Unidad. Elaborar formato de Atención, seguimiento y de canalización de las usuarias.	Secretaria
3	Control de expedientes y archivo de UMEAVV	Resguardo de carpetas y/o expedientes con información personal que son necesarias para el control interno de las atenciones a las usuarias.	Secretaria
4	Capturar datos de mujeres víctimas de violencia	Colaborar como enlace designado por la Titular de la unidad como Enlace de Mecanismo de alerta de Género, Sistema para prevenir sancionar y erradicar la violencia en las mujeres y otros sistemas en los cuales les sea requerido. Organizar, planear y realizar proyectos en beneficio de las mujeres, con la finalidad de prevenir y erradicar la violencia a la mujeres.	Asesora Jurídica, Psicóloga y secretaria.

 Zihuatanejo de Azueta	Manual de Procedimientos UNIDAD ESPECIALIZADA EN ATENCIÓN A VICTIMAS DE VIOLENCIA	
Página 8 de 8	Fecha de emisión: Diciembre de 2024	Clave: MZA2427-MP-UEV

Diagramas de Flujo

Registro, Manejo y Control Interno de la Unidad

