



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Secretaría de Desarrollo Humano y Social

Dirección de la Instancia de la Mujer

y

**Jefatura del Centro Especializado de Atención
a la Violencia Familiar (CEAVIF)**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Datos de Control				
	Elaboró	Revisó	Autorizó	Versión
Nombre	Lic. Juventino Romo Chávez	Lic. Juventino Romo Chávez	C. Rodrigo Frago Marroquín	1-1
Firma				
Nombre	Ing. Viridiana Franco Castro	Lic. Paulina Rodríguez Uribe	C. Rodrigo Frago Marroquín	
Firma				
Fecha	02-04-2018	02-05-2018		

Introducción

Con fundamento en la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Hidalgo Artículo 56 fracción I inciso b) y fracción II inciso a) en donde se indica; las dependencias de la Administración Pública Municipal deberán contar con manuales de organización, servicios y procedimientos y otros instrumentos para mejorar el desempeño de la administración;

De acuerdo al Plan Municipal de Desarrollo 2016-2020, el Presidente Municipal Constitucional de Tulancingo de Bravo, el L.C.C. Fernando Pérez Rodríguez establece el compromiso de hacer eficiente los servicios públicos, teniendo la certeza de contar con un gobierno municipal transparente y cercano a la gente.

Derivado de lo anterior, el presente manual tiene como propósito, dotar a los funcionarios públicos de un instrumento que permita trámites y servicios, más eficientes, así como los procesos internos, encaminando sus objetivos, estrategias, acciones y políticas públicas. Por ello, su organización y sistema de trabajo deben revisarse y modernizarse constantemente, a fin de garantizar una gestión pública eficiente y moderna.

Objetivo del Manual

Establecer los lineamientos a seguir para orientar a los servidores públicos responsables de planear y ejecutar acciones encaminadas a promover la equidad entre mujeres y hombres y brindar atención integral a las víctimas de violencia familiar y social, defendiendo la integridad, la dignidad y los derechos de todas las mujeres del municipio.

Marco Jurídico

Disposiciones Federales.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
- Ley de Igualdad entre Hombres y Mujeres.

Disposiciones Estatales

- Constitución Política del Estado de Hidalgo
- Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo
- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Hidalgo.
- Ley de Igualdad entre Mujeres Y Hombres del Estado de Hidalgo.
- Manual de Organización del Instituto Hidalguense de las Mujeres
- Plan Estatal de Intervención para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las mujeres.

Disposiciones Municipales

- Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tulancingo de Bravo, Hidalgo.
- Plan Municipal de Desarrollo, Tulancingo de Bravo. 2016-2020
- Reglamento interior de la Administración Pública Municipal de Tulancingo de Bravo

Procedimiento 1

“Cursos de capacitación para mujeres”

Procedimiento 1

1.1 Propósito del procedimiento

Promover y realizar cursos de capacitación para el auto-empleo que mejoren las condiciones económicas, sociales y culturales de vida de las mujeres del municipio.

1.2 Alcance

Por la naturaleza misma del procedimiento, este aplica al personal de Instancia de la Mujer quien tiene coordinación continua con las mujeres, grupos organizados de género y autoridades municipales que tengan fines comunes de participación en beneficio de la mujer.

1.3 Responsabilidades.

1.3.1 Encargado de Instancia de la Mujer

Elaborar, implementar y actualizar el procedimiento

Es responsabilidad del personal de la Instancia llevar a cabo las actividades descritas en el procedimiento

Mantener el espacio en óptimas condiciones.

1.4 Políticas Operación

Para abrir el curso deben estar inscritas como mínimo 20 mujeres.

Las mujeres de la comunidad son quienes eligen el curso de acuerdo a sus necesidades.

El curso tiene una duración de dos meses, pero si la Instancia de la Mujer cuenta con recursos y las mujeres están interesadas en seguir participando, este puede ampliarse.

1.5 Formatos

No aplica.

1.6 Definiciones

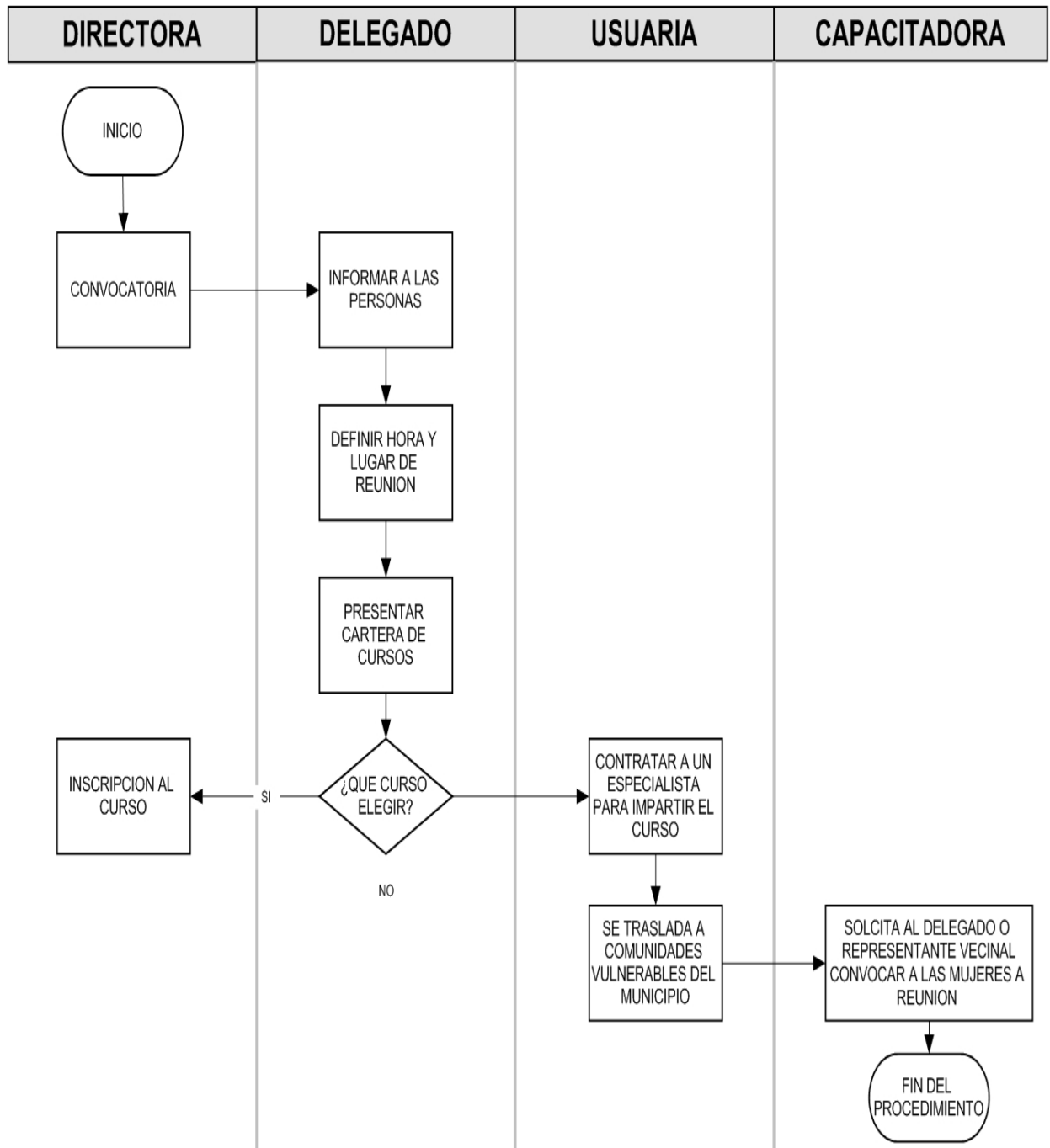
No aplica.

Procedimiento 1

1.7 Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Descripción de Actividades	Formato
1	Directora de Instancia de la Mujer (DIM)	Se traslada a comunidades vulnerables del municipio.	No aplica
2	DIM	Solicita al delegado o representante vecinal que convoquen a las mujeres a una reunión.	No aplica
3	Los Delegados Representantes vecinales	Le comunican a la Directora de la Instancia de la Mujer el día y lugar de la reunión.	No aplica
4	DIM y una auxiliar	Acuden al lugar para presentar la cartera de cursos de capacitación que se ofrecen.	No aplica
5	Usuarías	Eligen el curso	No aplica
6	La Instancia de la Mujer	Contrata una especialista para llevar a cabo el curso de capacitación.	No aplica
7	Directora de Instancia de la Mujer (DIM)	Se traslada a comunidades vulnerables del municipio.	No aplica
8	DIM	Solicita al delegado o representante vecinal que convoquen a las mujeres a una reunión.	No aplica
Fin del procedimiento			

Flujograma



Procedimiento 2

“Vinculación con Programa de Créditos del Instituto
Hidalgense de las Mujeres”

Procedimiento 2

2.1 Propósito de la Actividad

Realizar acciones de vinculación con el Instituto Hidalguense de la Mujer, optimizando la ejecución de los programas a través de la gestión de Créditos que pueden beneficiar a las mujeres del municipio.

2.2 Alcance

Por la naturaleza misma del procedimiento, este aplica al personal de Instancia de la Mujer quien atiende a las mujeres en los términos establecidos en las reglas y lineamientos de operación de los programas estatales.

2.3 Responsabilidades.

2.3.1 Encargado de la Instancia de la Mujer

- Elaborar, implementar y actualizar el procedimiento.
- El personal de la Instancia, tiene la responsabilidad de llevar a cabo las actividades descritas en el procedimiento.

2.4 Políticas Operación

- Programa estatal que gestiona la Instancia de la Mujer en pro de las mujeres tulancinguenses “BEN Mujer Emprende”
- Existen dos tipos de solicitudes en cuanto al Programa de BEN Mujer Emprende, el crédito individual y el crédito grupal (grupo de más de 5 personas).

2.5 Formato

IM-ESS-02

2.6 Definiciones.

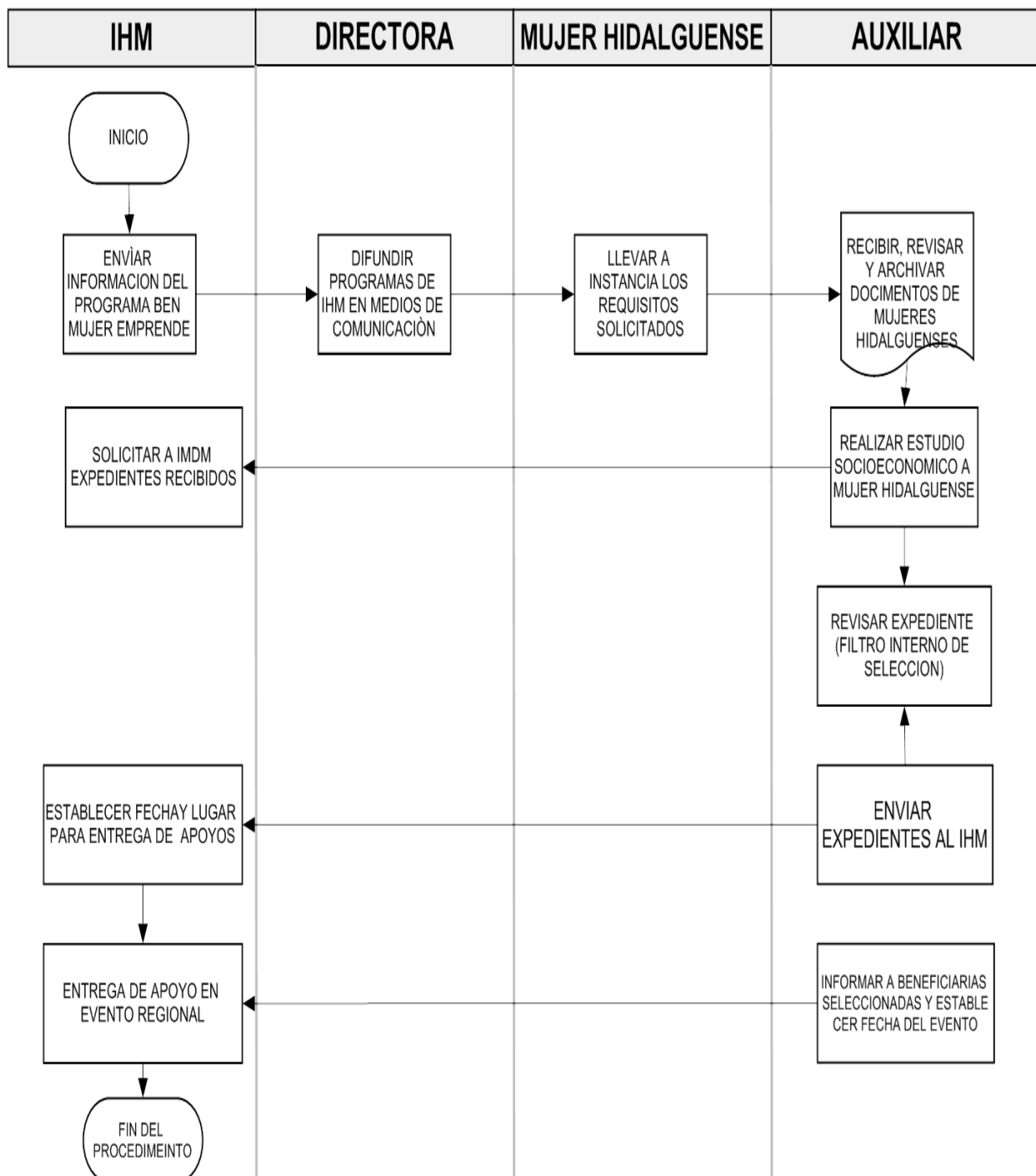
No aplica.

Procedimiento 2

2.7 Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Descripción de Actividades	Formato
1	Instituto Hidalguense de las Mujeres (IHM)	Envía información por correo electrónico del programa BEN MUJER EMPRENDE Créditos a mujeres y jefas de familia para actividades productivas	No aplica
2	Directora de la Instancia de la Mujer (DIM)	Difunde los programas del Instituto Hidalguense de las Mujeres a través de una campaña permanente en los medios de comunicación locales.	No aplica
3	Mujer Hidalguense	Lleva a las instalaciones de la Instancia los requisitos necesarios para solicitar el apoyo ,documentos de crédito individual o grupal	No aplica
4	Solicitud de propuesta de proyecto productivo	Recibe, revisa y archiva los documentos de mujeres hidalguenses que solicitan el apoyo	No aplica
5	DIM o AIM	Realizan un estudio socioeconómico a la mujer hidalguense.	No aplica
6	IHM	Solicita a la Instancia de la Mujer expedientes recibidos.	No aplica
7	DIM y AIM	Revisan los expedientes recibidos antes de enviarlos, para llevar a cabo un filtro interno de selección paso 9, de lo contrario paso 8.	No aplica
8		Fin del procedimiento.	No aplica
9	AIM	Envía los expedientes al Instituto Hidalguense de las Mujeres.	No aplica
10	IHM	Fecha, Lugar y Hora en que se entregaran los apoyos a las beneficiarias.	No aplica
11	DIM y AIM	Se comunica a través de una llamada telefónica con las beneficiarias, para informarles que han sido seleccionadas, así como para establecer el día del evento.	No aplica
12	IHM	Entrega el apoyo en un evento Regional.	No aplica
		Fin del procedimiento.	

Flujograma



Procedimiento 2

2.8 Formato M-ESS-02

IX. VIAS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN			
CARRETERA	☐	AUTOBUS	☐
BRECHA	☐	A PIE	☐
TERRACERIA	☐	CABALLO	☐
		AUTO PROPIO	☐
OTRO ESPECIFIQUE _____			
X. CENTROS ESCOLARES QUE EXISTEN EN TU COMUNIDAD			
PREESCOLAR	☐	PRIMARIA	☐
PREPARATORIA	☐	PROFESIONAL	☐
		SECUNDARIA	☐
		OTRO	☐
XI. INGRESOS Y EGRESOS DE LA FAMILIA (MENSUALES):			
INGRESOS MENSUALES		EGRESOS MENSUALES	
PADRE:	\$ _____	RENTA DE CASA O	
MADRE:	\$ _____	PREDAIAL:	\$ _____
HERMANOS:	\$ _____	ALIMENTACION:	\$ _____
TU MISMA:	\$ _____	VESTIDO:	\$ _____
OTROS:	\$ _____	TRANSPORTE:	\$ _____
ESPECIFIQUE:	\$ _____	COLEGIATURAS:	\$ _____
TOTAL:	\$ _____	AGUA:	\$ _____
		ELECTRICIDAD:	\$ _____
		GAS/COMBUSTIBLE:	\$ _____
		TELEFONO:	\$ _____
		SALUD:	\$ _____
		OTROS:	\$ _____
		TOTAL:	\$ _____
XII. ME COMPROMETO A CUMPLIR CON UNA LABOR SOCIAL VOLUNTARIA EN EL TIEMPO QUE TENGA DISPONIBLE.			
SI	☐	NO	☐
XIII. CUENTO CON LA INFORMACIÓN DE QUE AL NO ENTREGAR LA DOCUMENTACIÓN EN TIEMPO Y FORMA SERÉ DADA DE BAJA DEL PROGRAMA B-MUJERES AUTOMÁTICAMENTE.			
SI	☐	NO	☐
NOMBRE Y FIRMA DE LA SOLICITANTE DANDO FE QUE LA INFORMACIÓN ASENTADA DEL PRESENTE DOCUMENTO ES VERÍDICA			
_____ NOMBRE Y FIRMA DE LA SOLICITANTE			
OBSERVACIONES POR PARTE DE LA PERSONA QUE VALIDA:			
CARGO, NOMBRE Y FIRMA		CARGO, NOMBRE Y FIRMA	
LEVANTO ENCUESTA		Vo. Bo. DE LA ENCUESTA	

Procedimiento 3

“Vinculación con Programa de Becas del Instituto hidalguense de las Mujeres”

Procedimiento 3

3.1 Propósito de la Actividad

Realizar acciones de vinculación con el Instituto Hidalguense de la Mujer, optimizando la ejecución de los programas a través de la gestión de Becas que pueden beneficiar a las mujeres del municipio.

3.2 Alcance

Por la naturaleza misma del procedimiento, este aplica al personal de Instancia de la Mujer quien atiende a las mujeres en los términos establecidos en las reglas y lineamientos de operación de los programas estatales.

3.3 Responsabilidades.

3.3.1 Encargado de la Instancia de la Mujer

- Elaborar, implementar y actualizar el procedimiento.
- El personal de la Instancia, tiene la responsabilidad de llevar a cabo las actividades descritas en el procedimiento.

3.4 Políticas Operación

- Programa estatal que gestiona la Instancia de la Mujer en pro de las mujeres tulancinguenses Becas para el fomento educativo de estudiantes de nivel medio superior y superior.
-

3.5 Formato

IM-ESS-03

3.6 Definiciones.

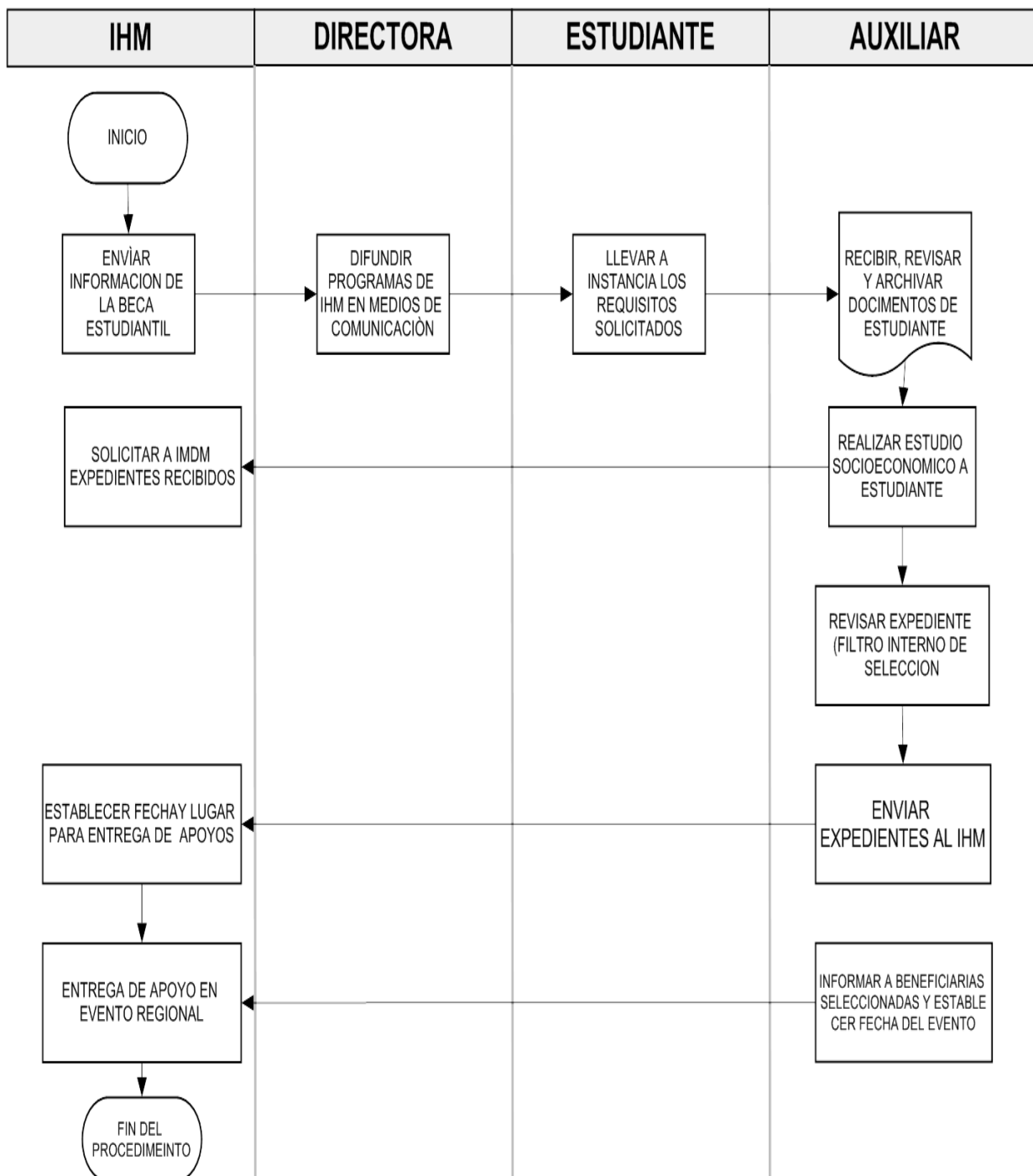
No aplica.

Procedimiento 3

3.7 Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Descripción de Actividades	Formato
1	Instituto Hidalguense de las Mujeres (IHM)	Envía información por correo electrónico con Becas para el fomento educativo de estudiantes de nivel medio superior y superior	No aplica
2	Directora de la Instancia de la Mujer (DIM)	Difunde los programas del Instituto Hidalguense de las Mujeres a través de una campaña permanente en los medios de comunicación locales.	No aplica
3	Estudiante Hidalguense	Lleva a las instalaciones de la Instancia los requisitos necesarios para solicitar el apoyo.	No aplica
4	Auxiliar de Instancia de la Mujer (AIM)	Recibe, revisa y archiva los documentos de las estudiantes que solicitan el apoyo.	No aplica
5	DIM o AIM	Realizan un estudio socioeconómico a la estudiante.	IM-ESS-03
6	IHM	Solicita a la Instancia de la Mujer expedientes recibidos.	No aplica
7	DIM y AIM	Revisan los expedientes recibidos antes de enviarlos, para llevar a cabo un filtro interno de selección paso 9, de lo contrario paso 8.	No aplica
8		Fin del procedimiento.	
9	AIM	Envía los expedientes al Instituto Hidalguense de las Mujeres.	No aplica
10	IHM	Fecha, Lugar y Hora en que se entregaran los apoyos a las beneficiarias.	No aplica
11	DIM y AIM	Se comunica a través de una llamada telefónica con las beneficiarias, para informarles que han sido seleccionadas, así como para establecer el día del evento.	No aplica
12	IHM	Entrega el apoyo en un evento Regional.	No aplica
		Fin del procedimiento	

Flujograma



Procedimiento 3

3.8 Formato M-ESS-03

INDICACIONES GENERALES: ESTE FORMATO PRETENDE OBTENER UNA VISIÓN GENERAL DE LAS CONDICIONES EN LAS QUE SE ENCUENTRA LA BENEFICIARIA, POR LO CUAL LE PEDIMOS QUE DE MANERA CUIDADOSA Y CON VERACIDAD LA INFORMACIÓN SOLICITADA, SEA LLENANDA CON LOS DATOS CORRECTOS.

FACHUCA DE SOTO, HGO., A ____ DE ____ DE ____

I. DATOS GENERALES

NOMBRE _____
 EDAD: ____ AÑOS FECHA Y LUGAR DE NACIMIENTO: ____ HIDALGO
 DOMICILIO: _____
 TIPO DE COMUNIDAD: _____ TELÉFONO: ____ CELULAR: _____
 OCUPACIÓN: _____ LUGAR DE TRABAJO: _____
 ESCOLARIDAD: ____ SABE LEER Y ESCRIBIR: _____
 ESTADO CIVIL: _____ No. HIJAS(OS): ____ EDAD Y SEXO: _____
 DISCAPACIDAD: ____ CUENTA CON SERVICIOS DE SALUD: _____
 LENGUA INDÍGENA: ____ PERTENECE A ALGUNA ORGANIZACIÓN: _____
 DEPENDIENTES ECONÓMICOS (ESPECIFICAR): _____

II. SITUACIÓN ECONÓMICA

INGRESOS MENSUALES

ESPOSO \$
 MADRE \$
 PADRE \$
 HIJAS(OS) \$
 OTROS \$

TOTAL MENSUAL \$

EGRESOS MENSUALES

ALIMENTACIÓN \$
 VESTIDO Y CALZADO \$
 EDUCACIÓN \$
 SALUD \$
 AGUA, LUZ, RENTA \$
 OTROS \$

TOTAL MENSUAL \$

III. OBSERVACIONES

Procedimiento 4

“Atención A Mujeres Víctimas De Violencia”

Procedimiento 4

4.1 Propósito del procedimiento

Ofrecer atención integral a las víctimas de violencia familiar y social mediante la participación de especialistas: médicas, psicológicas, jurídicas y trabajadoras sociales, que en forma coordinada, actúen para apoyar la resolución de los casos, en un ambiente de respeto, aceptación y calidez.

4.2 Alcance

Por la naturaleza misma del procedimiento, este aplica al personal de la Jefatura de CEAVIF, y al personal de Instancia de la Mujer Municipal, DIF, y cualquier otro instancia pública y privada que se alineen a los objetivos del Centro.

4.3 Responsabilidades.

4.3.1 Jefe de CEAVIF.

Definir las políticas generales para la selección de operación y capacitación de CEAVIF.

Elaborar planes, programas y proyectos, así como los lineamientos generales de operación, darles seguimiento, evaluarlos y ajustarlos a las condiciones reales.

Coordinar, supervisar y evaluar el trabajo multidisciplinario, a fin de brindar un buen servicio.

Gestionar apoyos para la operación y sustento del Centro.

Establecer y mantener los enlaces y vínculos con instituciones públicas y privadas afines a los objetivos del Centro.

Procedimiento 4

4.3.2 Secretaria de CEAVIF

- Llevar el control de correspondencia.
- Elaborar informes semanales (jurídico y trabajo social)
- Elaborar documentos oficiales.

4.3.3. Trabajo Social de CEAVIF

- Contribuir con el área de psicología para realizar la valoración correspondiente. .
- Elaborar y realizar estudios socio-económicos a las usuarias para fines del servicio.
- Desarrollar pláticas, talleres y conferencias.

4.3.4 Área Jurídica

- Detectar dudas e inquietudes de las personas usuarias en el campo de lo legal.
- Proporcionar información, asesoría y acompañamiento en cuanto a procedimientos legales que la usuaria desee llevar.
- Ofrecer asesoría relativa a los recursos legales, individuales, sociales con los que cuentan para encontrar respuesta adecuada a sus necesidades, siempre con apego a las legislaciones locales correspondientes.

4.3.5 Área Psicológica

- Realizar pláticas, talleres y conferencias para disminuir la violencia.
- Brindar terapia psicológica, familiar y de pareja.
- Expedir valoraciones y certificados necesarios durante el procedimiento.

Procedimiento 4

4.4 Políticas de Operación

Cualquier caso de violencia es atendido en la oficina de recepción y valoración. Dependiendo de la evaluación inicial se determina el tipo de apoyo.

La duración de la atención en el CEAVIF depende de:

- Los avances logrados por las usuarias en su proceso reeducativo.
- La evolución de los procesos legales gestionados ante las instancias judiciales.
- La decisión personal sobre la continuidad de acuerdo con su proyecto de vida.

Comunicar, y en su caso canalizar para su atención medica a las autoridades de salud de la localidad, a las usuarias que lo ameriten.

Toda usuaria de los servicios del albergue inicial firmara una carta compromiso de ingreso y egreso voluntario.

El Centro brindara a las usuarias una atención integral hasta que el caso sea solucionado y las condiciones de vulnerabilidad social y peligro de violencia hayan sido resultas.

Procedimiento 4

4.5 Formato

CEAVIF-ATJ-001

CEAVIF				
SOLICITUD DE ATENCIÓN JURIDICA				
Nombre de la asesora o asesor jurídico: _____				
Fecha: _____				
Apellido Paterno		Apellido Materno		Nombre
Domicilio: _____				
Calle	Numero ext.	Numero int.	Colonia	
Comunidad: _____		Municipio: _____		
Estado civil: _____		Numero de casa: _____	Celular: _____	Edad: _____
Numero de hijos: _____		Edades: _____	Nombres: _____	
Nombre de la pareja: _____				
Motivo de la atención jurídica: _____				
Atención integral: Referidad por el area psicologia: Si ___ No ___ Para referir al area de psicologia: Si ___ No ___				
Materia de la asesoría: ☐ Familiar ☐ Civil ☐ Penal ☐ Otra _____				
Tramite _____		Juzgado o autoridad: _____		
Seguimiento ante Autoridades: ☐ MP ☐ Juzgado Familiar ☐ Juzgado Penal ☐ Juez Conciliador ☐ Otras _____				
Nombre y firma de usuaria				

Procedimiento 4

4.5 Formato

CEAVIF-ATP-001



REGISTRO DE PERSONAS PARA PSICOLOGIA: CONTROL DE CITAS

DATOS DE USUARIA (O)				
NOMBRE:				
EDAD:		MOTIVO DE CONSULTA:		
DIRECCIÓN:				

1	FECHA	NOMBRE	HORA	FIRMA
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				

4.6 Definiciones

No aplica.

Procedimiento 4

4.7 Descripción de Actividades

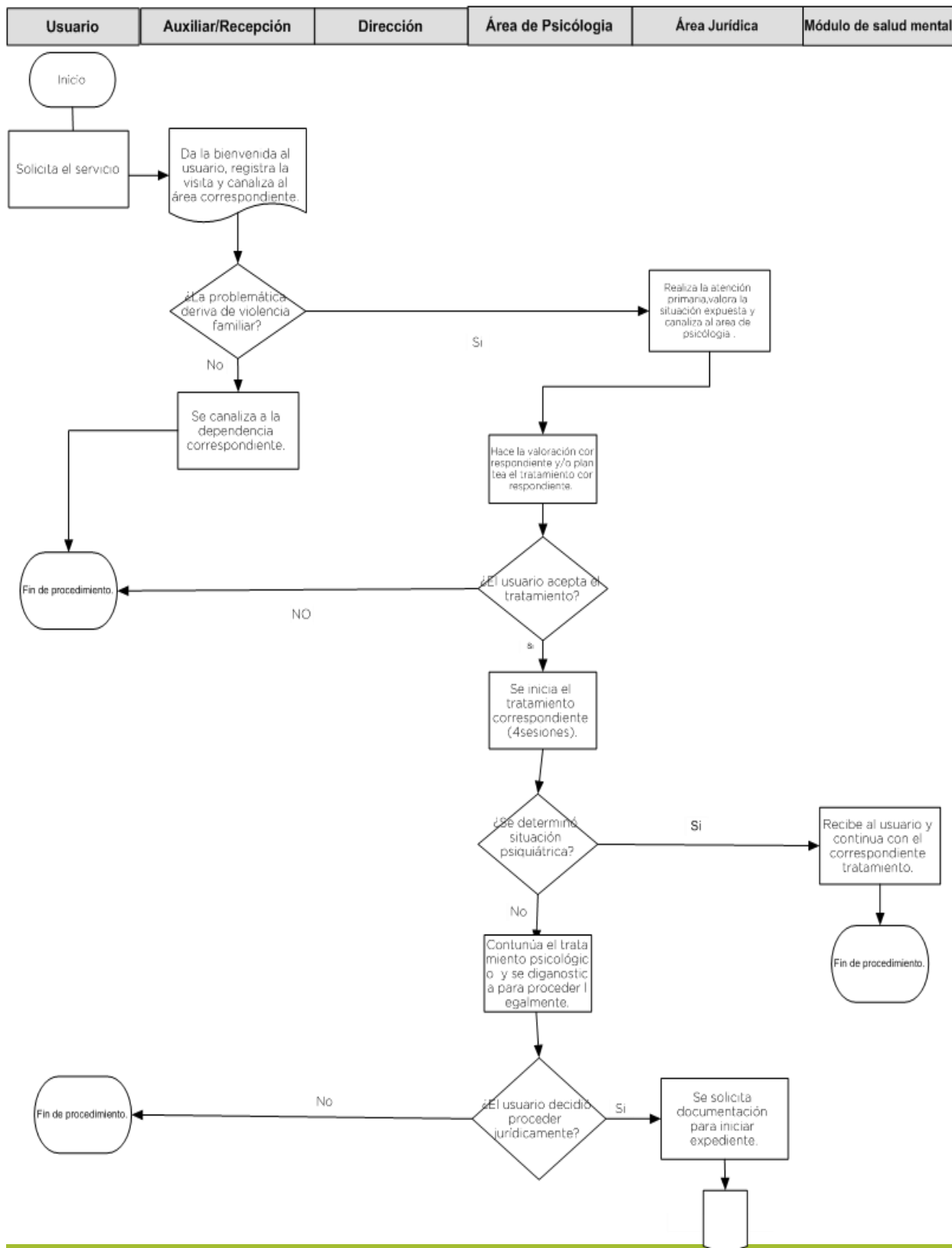
Paso	Responsable	Descripción de Actividades	Formato
1	Usuario	Acude a las instalaciones de CEAVIF a pedir ayuda psicológica o jurídica.	No aplica
2	Auxiliar de CEAVIF	Da la bienvenida al usuario, registra al usuario en el libro de visita y de acuerdo a la problemática planteada por el mismo se canaliza a las áreas correspondientes (Jurídico y/o Psicología).	No aplica
3	Abogado	Lleva a cabo la atención primaria, en donde se decide la canalización interna o externa de la víctima. Si el caso amerita violencia se procede a informarle a la usuaria que requiere de una valoración psicológica.	No aplica
4	Abogado	Si no es de violencia, se asesora al usuario para que acuda a la instancia correspondiente y fin del procedimiento.	No aplica
5	Psicólogo	Si determina en el usuario una situación psiquiátrica, entonces se canaliza al usuario al módulo de salud mental. En caso contrario el psicólogo emite un diagnóstico de su situación en el que se determine la viabilidad psicológica del usuario para proseguir con la fase jurídica.	CEAVIF-ATP-001
6	Usuario	Finalizadas las sesiones psicológicas, se decide proceder jurídicamente, se turna el caso al personal jurídico. Si el usuario no acepta las sesiones entonces, fin del procedimiento.	No aplica
7	Abogado	Solicita al usuario información y documentación personal para integrar el expediente.	CEAVIF-ATJ-001
8	Abogado	Propone a la usuaria la separación física del hogar familiar, con la finalidad de procurar integridad física y evitar situaciones de violencia, gestionando redes de apoyo en caso de carecer de las mismas, se sugiere el ingreso al albergue mientras se realiza el procedimiento jurídico.	No aplica
9	Titular de CEAVIF/ Abogado	Valora la admisión del usuario al albergue. La admisión será hasta por 3 días. Si el usuario decide separarse del hogar y no existe uno alternativo, se ingresa al albergue temporal.	No aplica

Procedimiento 4

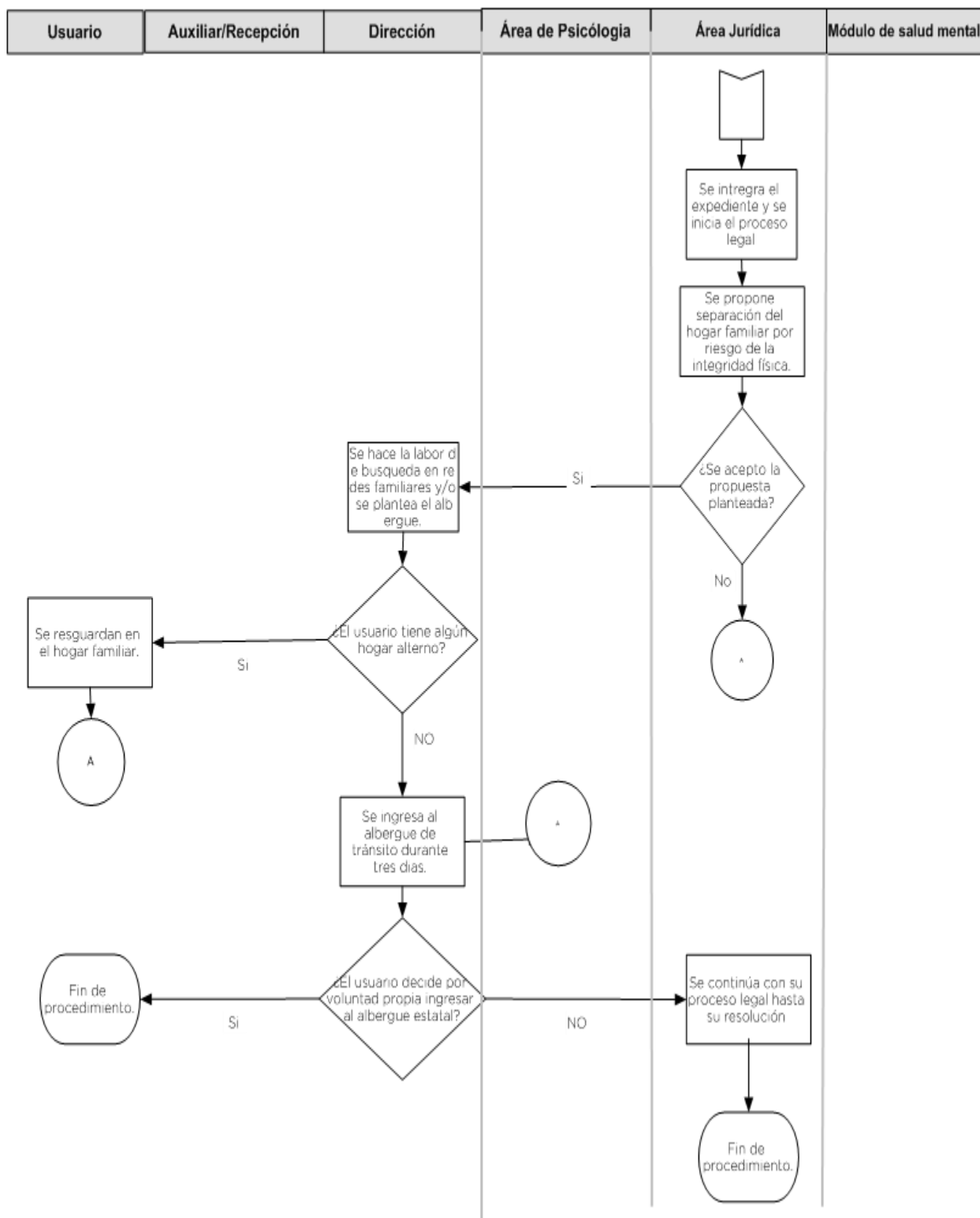
4.7 Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Descripción de Actividades	Formato
10	Titular de CEAVIF/ Abogado	Si pasados los 3 días en el albergue de tránsito, no cuenta con un hogar alternativo se canaliza al albergue estatal y fin del procedimiento.	No aplica
12	Titular de CEAVIF/ Abogado	Sigue prestando la asesoría jurídica hasta que se determine lo conducente dentro del proceso pertinente.	No aplica
Fin del procedimiento			

Flujograma



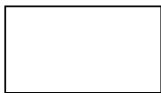
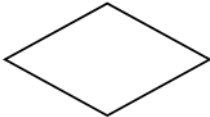
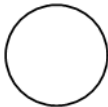
Flujograma



Respaldo Jurídico

Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 115, fracción II, párrafo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 141 fracción II de la Constitución Política del Estado de Hidalgo; artículo 60, fracción I, inciso a), de la Ley Orgánica Municipal; artículo 26, fracción II del Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio, y el Eje 2 “Tulancingo Humano e Incluyente” del Plan Municipal de Desarrollo 2016–2020. Se realiza el presente Manual de Procedimientos de la Dirección de la Instancia de la Mujer y Jefatura del Centro Especializado de Atención a la Violencia Familiar (CEAVIF), de la Administración Pública Municipal de Tulancingo de Bravo.

Simbología ANSI para Diagramas de Flujo

Simbología	Nombre	Descripción
	Inicio o término	Señala donde inicia o termina un procedimiento
	Actividad	Representa la ejecución de una o más tareas de un procedimiento.
	Decisión	Indica las opciones que se puedan seguir en caso de que sea necesario tomar caminos alternativos.
	Conector	Mediante el símbolo se pueden unir, dentro de la misma hoja, dos o más tareas separadas físicamente en el diagrama de flujo, utilizando para su conexión el número arábigo; indicando la tarea con la que se debe continuar.
	Conector de página	Mediante el símbolo se pueden unir, cuando las tareas quedan separadas en diferentes páginas; dentro del símbolo se utilizará un número arábigo que indicará la tarea a la cual continua el diagrama.
	Documento	Representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía
	Flujo	Conecta símbolos, señalando la secuencia en que deben realizarse las tareas.
	Proceso	Indica el procedimiento de la información



Tulancingo de Bravo, Hidalgo
Administración 2016-2020