



H. Ayuntamiento de Tuxpan, Veracruz  
2014-2017



**H. Ayuntamiento de Tuxpan  
de Rodríguez Cano, Ver.**

**Instituto Municipal  
de la Mujer de Tuxpan, Ver.**

**MANUAL  
DE  
PROCEDIMIENTOS**

## **Índice**

<b>Introducción</b>	<b>3</b>
<b>Marco Jurídico</b>	<b>4</b>
<b>Misión, Visión y Valores</b>	<b>5</b>
<b>Objetivos generales del Manual</b>	<b>5</b>
<b>Estructura orgánica funcional</b>	<b>6</b>
<b>Descripción de puestos y funciones</b>	<b>7</b>
<b>Descripción de servicios</b>	<b>8</b>
<b>Asesorías Jurídicas</b>	<b>9</b>
<b>Convenios</b>	<b>11</b>
<b>Gestorías</b>	<b>12</b>
<b>Diligencias</b>	<b>13</b>
<b>Canalizaciones</b>	<b>14</b>
<b>Acompañamiento a la Fiscalía (Ministerio Público)</b>	<b>15</b>
<b>Asesorías Psicológicas</b>	<b>16</b>
<b>Impartición de pláticas, conferencias y talleres</b>	<b>18</b>
<b>Anexo</b>	<b>19</b>
<b>Ejemplo de Ficha de atención</b>	
<b>Ejemplo de Canalización</b>	
<b>Ejemplo de Citatorio</b>	

## **Introducción**

Este manual tiene como objetivo dar a conocer de forma detallada y precisa la estructura orgánica, formal y funcional del Instituto Municipal de la Mujer de Tuxpan explicando su funcionamiento interno respecto a la descripción de sus tareas, requerimientos y puestos responsables de su ejecución. Describe las actividades y procedimientos que se realizan en cada área y el responsable de proporcionar los servicios que se ofrecen.

El Instituto Municipal de la Mujer de Tuxpan, promueve políticas públicas para impulsar, fomentar y difundir acciones para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia, desigualdad y discriminación en contra de las mujeres.

Las mujeres tuxpeñas tienen derecho a una educación, salud, trabajo dignos y acceso a la justicia; el Instituto Municipal de la Mujer de Tuxpan trabaja en la aportación de elementos necesarios para que el diseño y ejecución de los planes y programas del gobierno municipal atiendan las demandas y necesidades específicas de las mujeres y les garantice el acceso pleno a la justicia en un marco legal que les brinde igualdad de oportunidades, promoviendo así, una cultura de respeto y garantía a sus derechos fundamentales.

## **Marco Jurídico**

### **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**

Artículos: 1º, 4º y demás relativos.

### **Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres**

Artículos: 1º, 2º, 3º, 4º, 16º y demás relativos.

### **Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia**

Artículos: 1º, 2º, 50 y demás aplicables.

### **Ley del Instituto Nacional de las Mujeres**

Artículos: 1º, 2º, 3º fracción II y demás relativos.

### **Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave**

Artículos: 6º y demás aplicables.

### **Ley de Acceso de las Mujeres para una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave**

### **Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres en el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave**

### **Ley para Prevenir, Atender, Combatir, Sancionar y Erradicar la Trata de Personas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave**

### **Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave**

### **Ley Orgánica de la Administración Pública Municipal**

### **Ley para Prevenir y Erradicar la Discriminación en el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave**

### **Norma Oficial 046-SSA2-2005, de Violencia Familiar, Sexual y Contra las Mujeres Víctimas de un delito.**

## Misión y Visión

**Misión:** Promover y fortalecer la Equidad de Género, propiciando la Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres en el desarrollo social, económico, político y cultural a través de la coordinación institucional para diseñar y dar seguimiento de políticas públicas, fomentando así una cultura de respeto y dignidad hacia las mujeres en el municipio de Tuxpan, Ver.

**Visión:** Ser un Instituto rector de principios y valores con equidad de género, promotor de la participación activa y plural entre la sociedad y el Gobierno Municipal en beneficio de las mujeres.

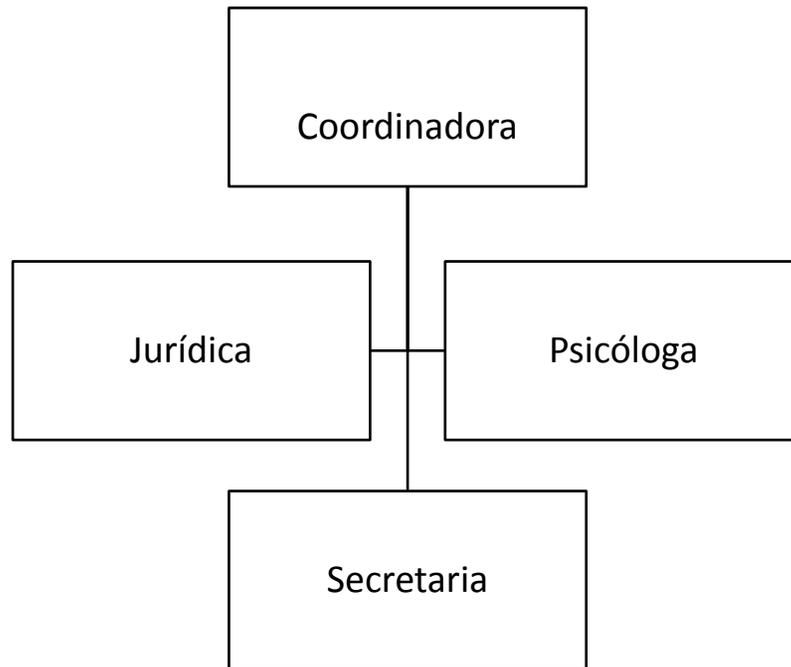
### Valores

- Equidad
- Honestidad
- Eficiencia
- Compromiso Social
- No – Violencia
- Sensibilidad
- Servicio
- Legalidad
- Respeto
- Innovación
- Tolerancia
- Igualdad

### Objetivos generales

- Aportar los elementos necesarios para el diseño y ejecución de los planes y programas de Gobierno Municipal, atender a las demandas y necesidades específicas de las mujeres y hombres en igualdad de oportunidades.
- Promover Políticas Públicas Municipales con perspectiva de género para lograr el desarrollo humano sustentable de la población femenina y favorecer el desarrollo educativo, económico y social e instrumentar medidas que permitan la plena participación política y social de las mujeres.
- Promover una cultura de respeto y garantía de sus derechos fundamentales.
- Promover, fomentar y difundir acciones para prevenir, atender, sancionar y erradicar la discriminación de las mujeres.

### Estructura orgánica funcional



## Descripción de puestos y funciones

DIRECTORA								
Elaborar los proyectos de programas del IMMTUX	Atender recomendaciones de áreas internas	Informe de actividades	Contratar, nombrar y remover al personal del Instituto con aprobación del Órgano	Someter al Órgano, la aprobación de los niveles inmediatos inferiores que se requieran para el funcionamiento del Instituto	Establecer mecanismos de evaluación y seguimiento de las acciones del IMMTUX	Representar legalmente al instituto	Supervisar y vigilar el Reglamento Interno	Celebrar convenios, contratos y suscribir documentos con autoridades federales, estatales, municipales organismos públicos y privados.

JURÍDICA			
Dar atención y asesoría legal	Opinar sobre normas y lineamientos dirigidos a garantizar la integridad de las mujeres.	Participar activamente en la promoción y difusión de los Derechos Humanos de las mujeres.	Asistir a los domicilios de los ciudadanos que así lo requieran y elaborar el reporte correspondiente.

PSICÓLOGA O TRABAJADORA SOCIAL		
Brindar asesoría psicológica a través de apoyo terapéutico a quienes han sido víctimas de violencia o atraviesan por una situación difícil de vida.	Sensibilizar a la población y promover la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.	Impartición de pláticas, conferencias, talleres de violencia familiar, valores humanos, sensibilización de género, autoestima, salud mental.

SECRETARIA						
Recibir e informar de los oficios que lleguen al IMMTUX	Mantener total discreción sobre los asuntos que se llevan en el IMMTUX	Hacer y recibir llamadas telefónicas que se requieran para el servicio	Evaluar continuamente la cantidad de material necesario para el funcionamiento de la oficina	Apoyo logístico en la organización de eventos	Mantener el archivo ordenado y actualizado	Asistir en las gestorías al Registro Civil

## **Descripción de servicios**

Los servicios que ofrece el Instituto Municipal de la Mujer de Tuxpan son:

- Asesorías Jurídicas
- Convenios
- Diligencias
- Gestorías
- Canalizaciones
- Acompañamiento a Organismos, Instituciones e Instancias de gobierno
- Asesorías Psicológicas
- Impartición de pláticas, conferencias y talleres

A continuación se describen cada uno de ellos y se explica el procedimiento a seguir en cada caso.

**SERVICIO: ASESORÍA JURÍDICA**

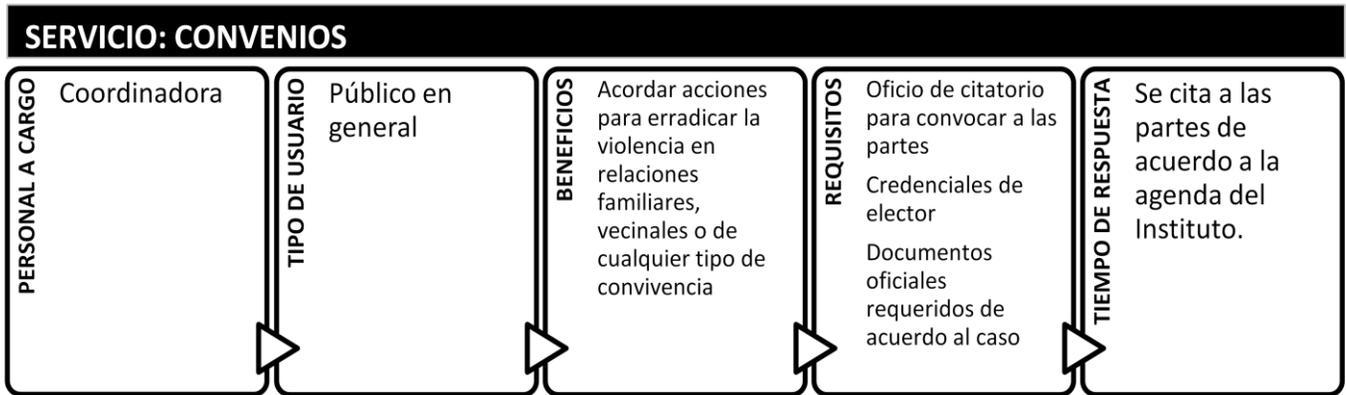
RESPONSABLE DEL ÁREA JURÍDICA	TIPO DE USUARIO	BENEFICIOS	REQUISITOS	TIEMPO DE RESPUESTA
Coordinadora	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mujeres,</li> <li>➤ Hombres,</li> <li>➤ Adultos mayores,</li> <li>➤ Agentes y Sub-Agentes Municipales</li> </ul>	Los usuarios del servicio conozcan sus derechos y fortalezcan la igualdad de hecho y de derecho que le permita el acceso a trato igualitario en oportunidades con base en el reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Proporcionar datos personales,</li> <li>➤ Firmar declarativa de privacidad,</li> <li>➤ Proporcionar fotocopia de credencial de elector</li> </ul>	Inmediata

**Procedimiento de Asesoría Jurídica**

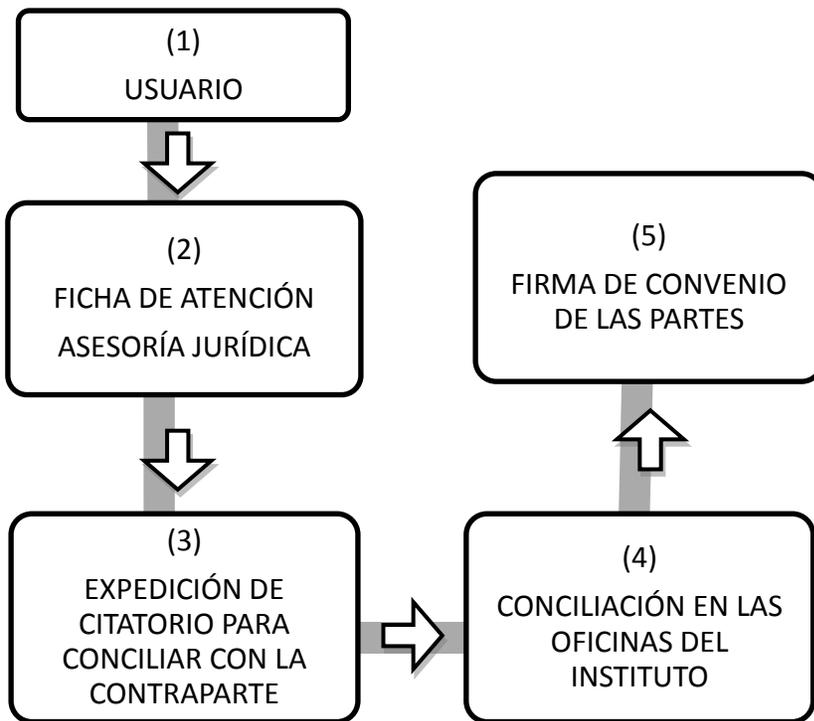
RECEPCIÓN	FUNCIONES INSTITUTO	DECLARATIVA DE PRIVACIDAD	DATOS PERSONALES	ASESORÍA JURÍDICA
Objetivo.- Propiciar un ambiente de confianza	Objetivo.- Difundir las funciones y servicios del Instituto.	Objetivo.- proporcionar seguridad en el resguardo de datos personales	Objetivo.- Recabar información para datos estadísticos.	Objetivo.- Proporcionar herramientas jurídicas para hacer valer sus derechos en un marco de igualdad.
1.- Se recibe a la/el usuario del servicio y se canaliza con la Coordinadora	2.- Se le proporciona explicación de las funciones del Instituto	3.- Se le informa sobre la finalidad de la Declarativa de Privacidad	4.- Se le solicitan su credencial de elector y datos personales explicándole que también se utilizan para la estadística	5.- La Coordinadora registra los datos personales en un formato de atención, proporciona la asesoría jurídica a mujeres y hombres en situación de violencia y/o cuando son vulnerados sus derechos, visualiza si es necesario, realizar convenio, gestionar, diligenciar o canalizar a la persona.

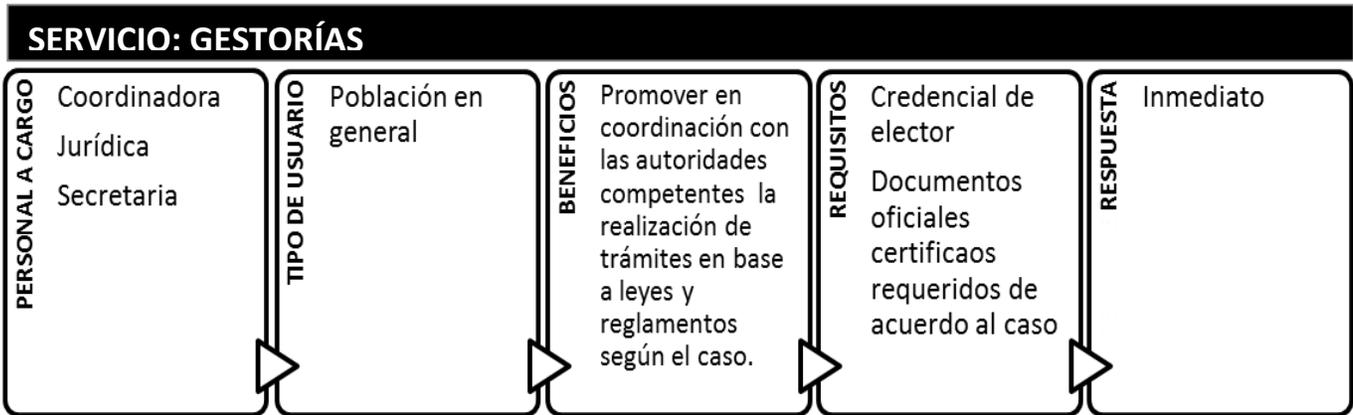
**SERVICIOS: CONVENIOS, GESTORÍAS, DILIGENCIAS, CANALIZACIONES.**

CONVENIOS	GESTORÍAS	DILIGENCIAS	CANALIZACIONES
<p>Objetivo.- Conciliar para erradicar la violencia en las relaciones interpersonales y familiares.</p>	<p>Objetivo.- Brindar a la ciudadanía apoyo en trámites legales.</p>	<p>Objetivo.- Verificar información proporcionada y dar seguimiento a víctimas de violencia.</p>	<p>Objetivo.- Remitir a instancias correspondientes las personas que lo requieran para solucionar la problemática que presenten.</p>
<p>5.1.- Mediante un oficio se cita a la contraparte señalando hora y fecha invitándola a conciliar; en la reunión se explica sobre las funciones del Instituto y la finalidad de la cita resaltando los derechos y leyes de protección a las mujeres.</p>	<p>5.2.-Se reciben los documentos oficiales y legales, se fotocopian, en caso de tener algún costo el trámite se le indica el monto, se solicita el recibo en el área correspondiente y se le entrega para que personalmente efectúe el pago en la tesorería, se procede a realizar el trámite solicitado.</p>	<p>5.3.- Se cita a la interesada (o) en este Instituto para realizar el acompañamiento a la Instancia, Institución u Organismo de gobierno para dar seguimiento al caso.</p> <p>En situación de violencia, omisión de cuidados y abandono se realizan visitas domiciliarias, si la violencia continúa se sugiere a la víctima acudir a denunciar en la Fiscalía realizando acompañamiento, se canaliza al servicio psicológico para iniciar terapias.</p> <p>Así mismo se acompaña a las personas a la instancia correspondiente en caso de tratarse de una situación civil, laboral, mercantil, etc.</p>	<p>5.4.- Mediante oficio dirigido al titular de la Instancia o área se canaliza a la usuaria/o, en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Directora DIF.- para descuento en servicio médico, medicina, ultra sonidos, mastografías, etc.</li> <li>➤ Procuradora.- Guarda y custodia, alimentos, violencia contra menores.</li> <li>➤ SEV.- En caso de Bullying de maestro a niñas, niños, adolescentes, discriminación, y cualquier tipo de agresión.</li> <li>➤ C.A.P.A.- Para ser tratados en caso de adicciones.</li> <li>➤ Entrenamiento “AVANZA”.- Integrarse al grupo proactivo y de superación.</li> <li>➤ Círculo contra la violencia “Creciendo juntos”</li> <li>➤ Psicóloga IMMTUX.- para iniciar terapias.</li> <li>➤ Registro Público de la Propiedad.- Verificar registro de escritura de propiedad.</li> <li>➤ Unidad Regional de Justicia Alternativa.- promover Diligencias de Jurisdicción Voluntaria.</li> </ul>

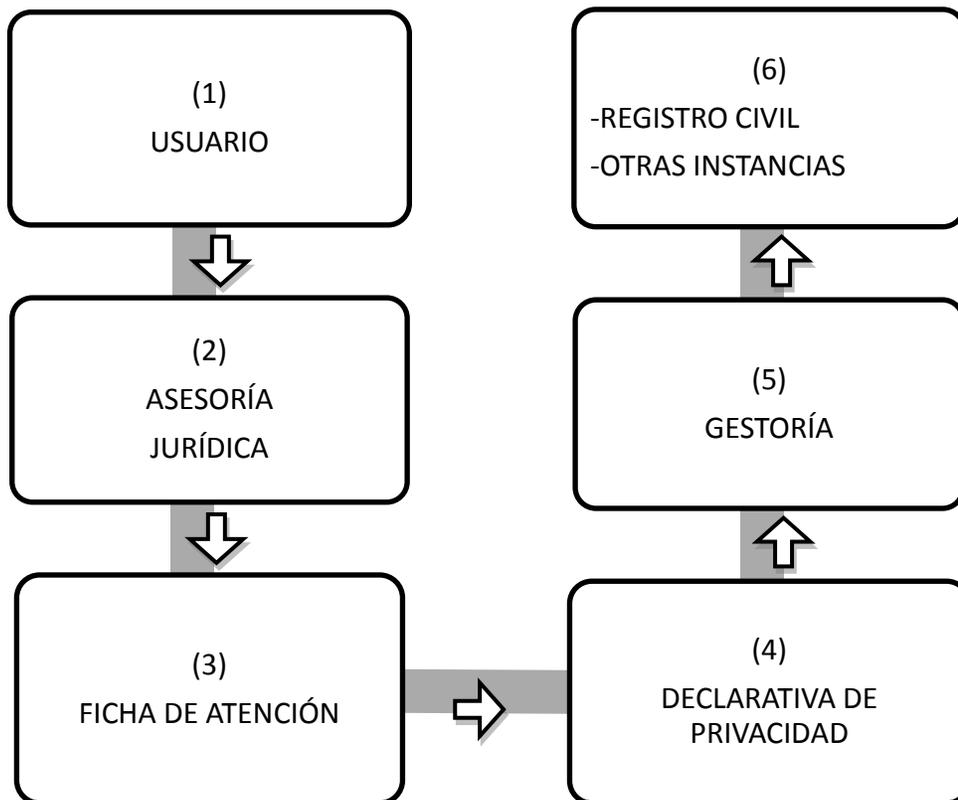


### Procedimiento Convenios

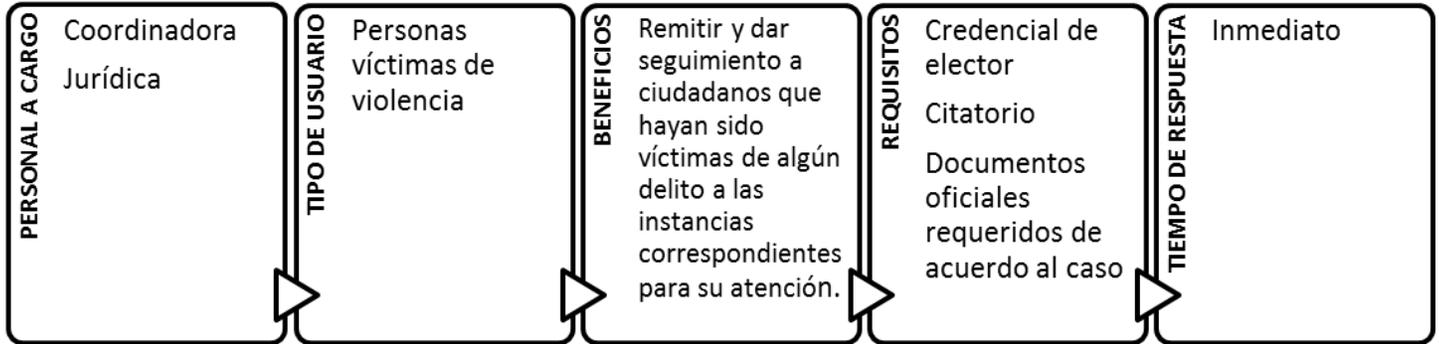




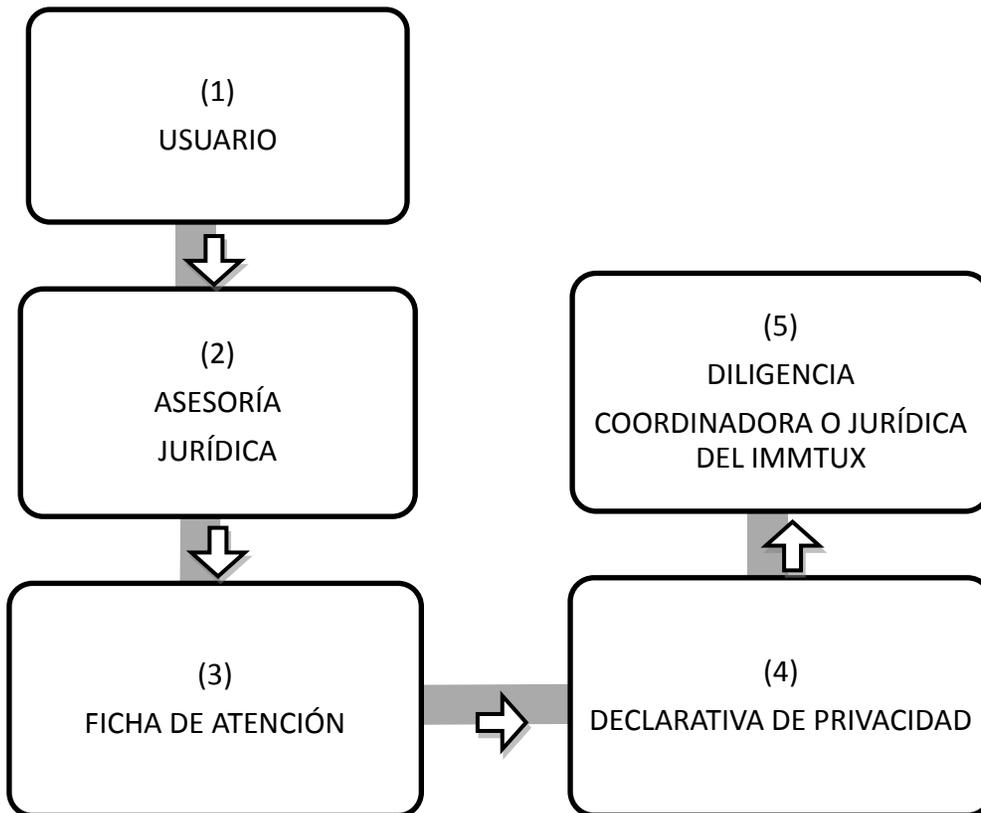
Procedimiento Gestoría

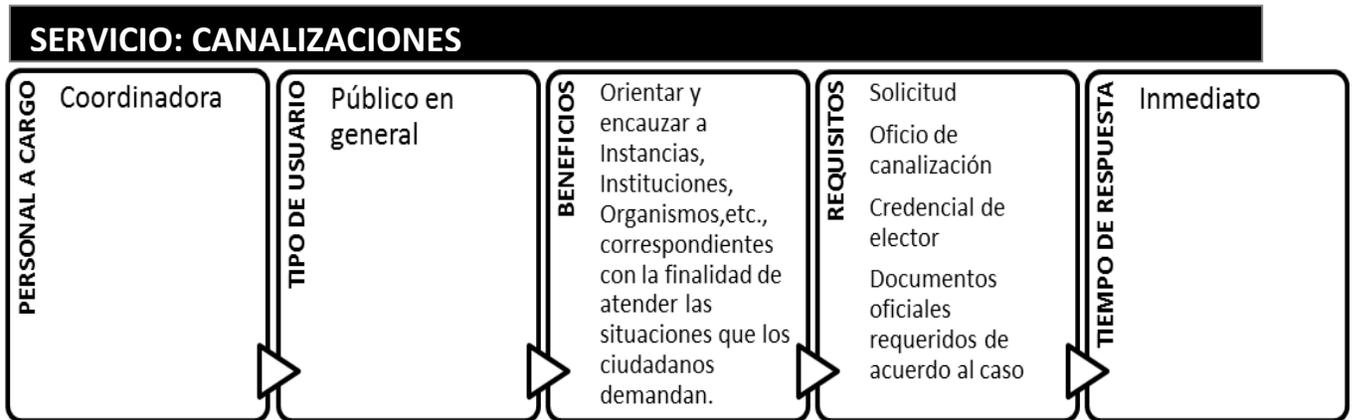


**SERVICIO: DILIGENCIAS**

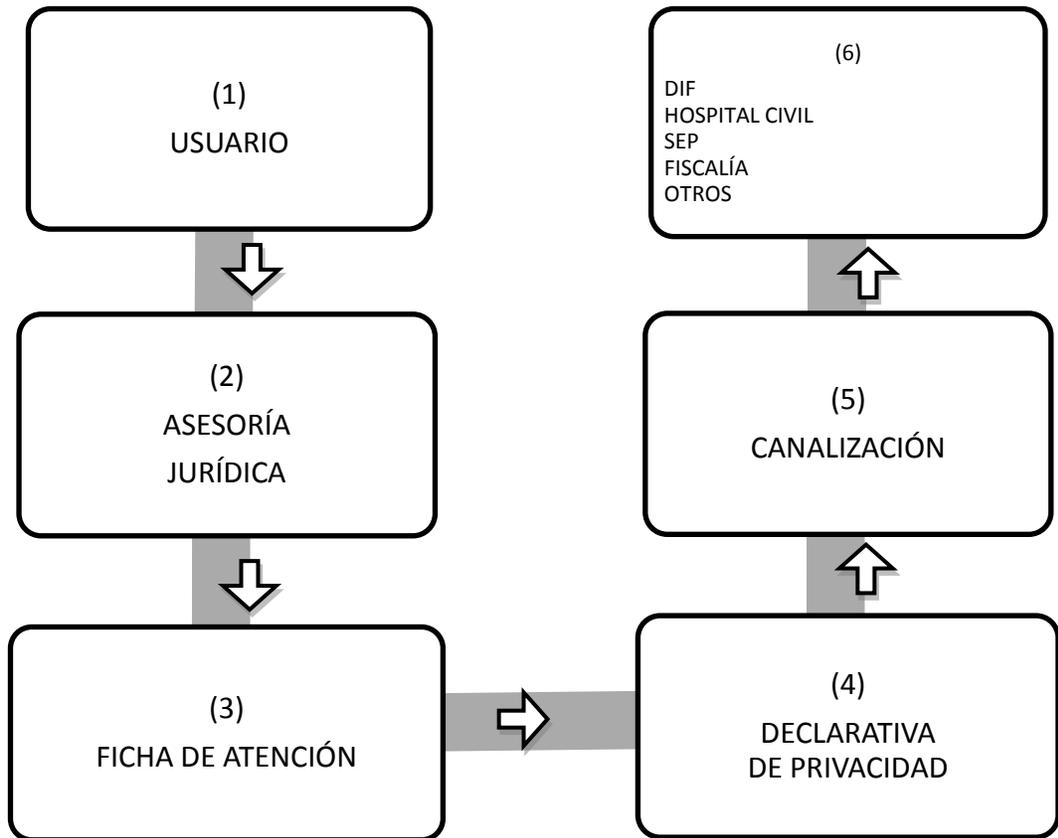


Procedimiento Diligencias





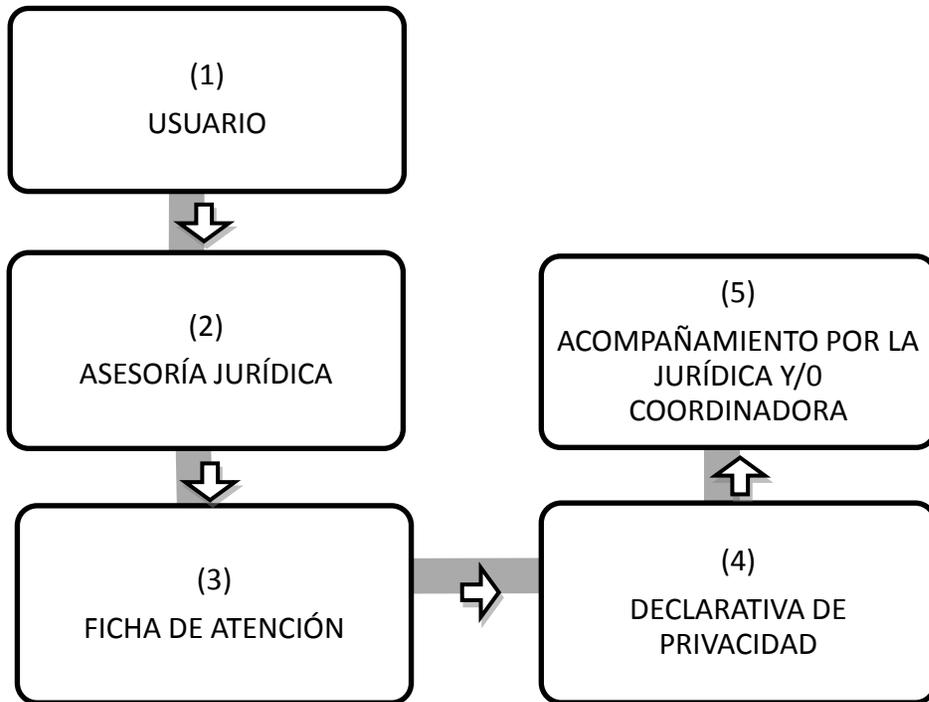
Procedimiento Canalizaciones

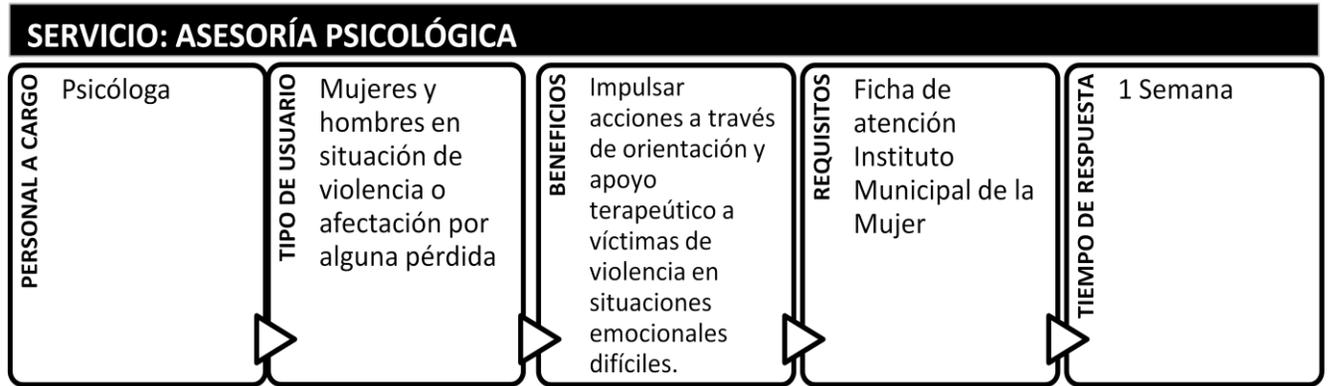


**SERVICIO: ACOMPAÑAMIENTO A LA FISCALÍA (MINISTERIO PÚBLICO)**

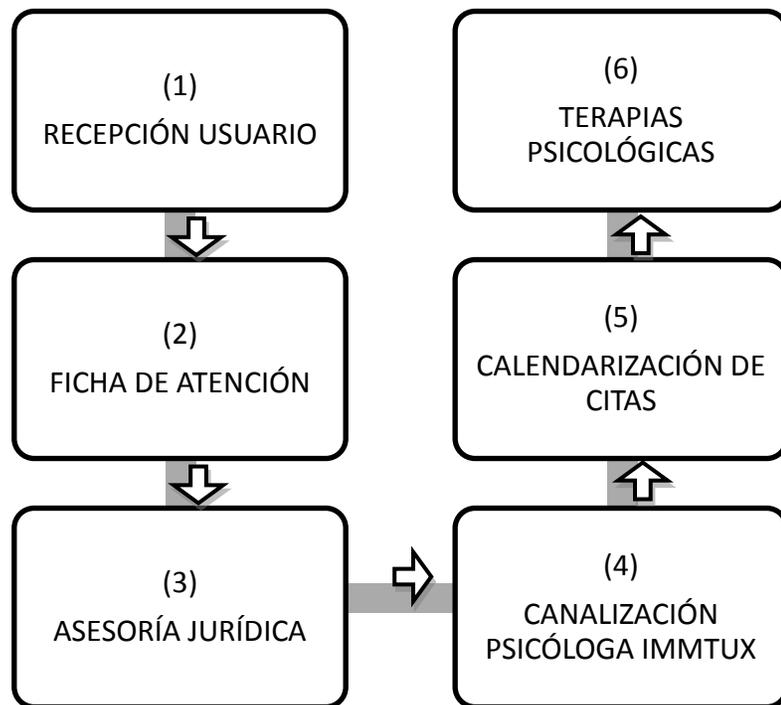
<b>PERSONAL A CARGO</b>	Coordinadora Jurídica	<b>TIPO DE USUARIO</b>	Personas víctimas de violencia	<b>BENEFICIOS</b>	Fortalecer los servicios de atención que garanticen el ejercicio de los derechos de las mujeres.	<b>REQUISITOS</b>	Credencial de elector Citatorio Documentos oficiales requeridos de acuerdo al caso	<b>TIEMPO DE RESPUESTA</b>	Inmediato
-------------------------	-----------------------	------------------------	--------------------------------	-------------------	--	-------------------	--	----------------------------	-----------

**Procedimiento de Acompañamiento a Fiscalía**





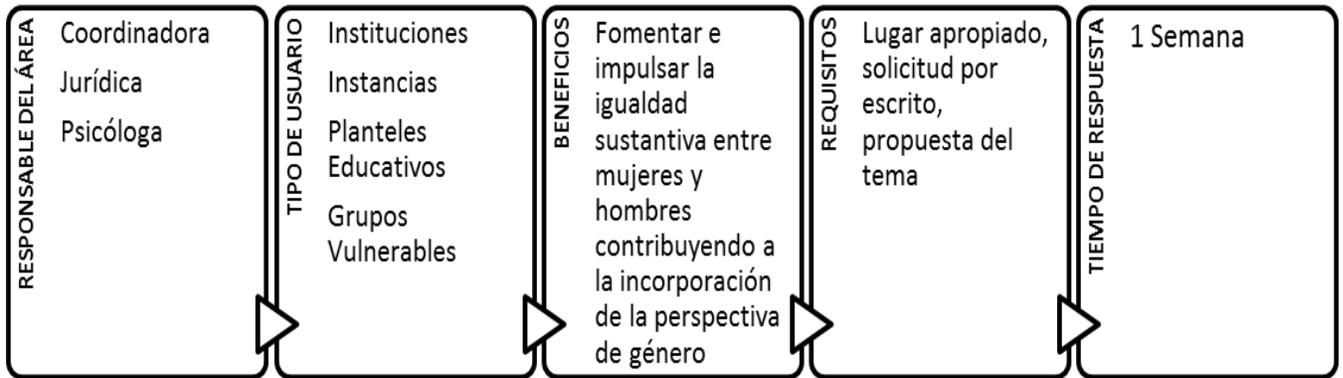
### Procedimiento Asesoría Psicológica



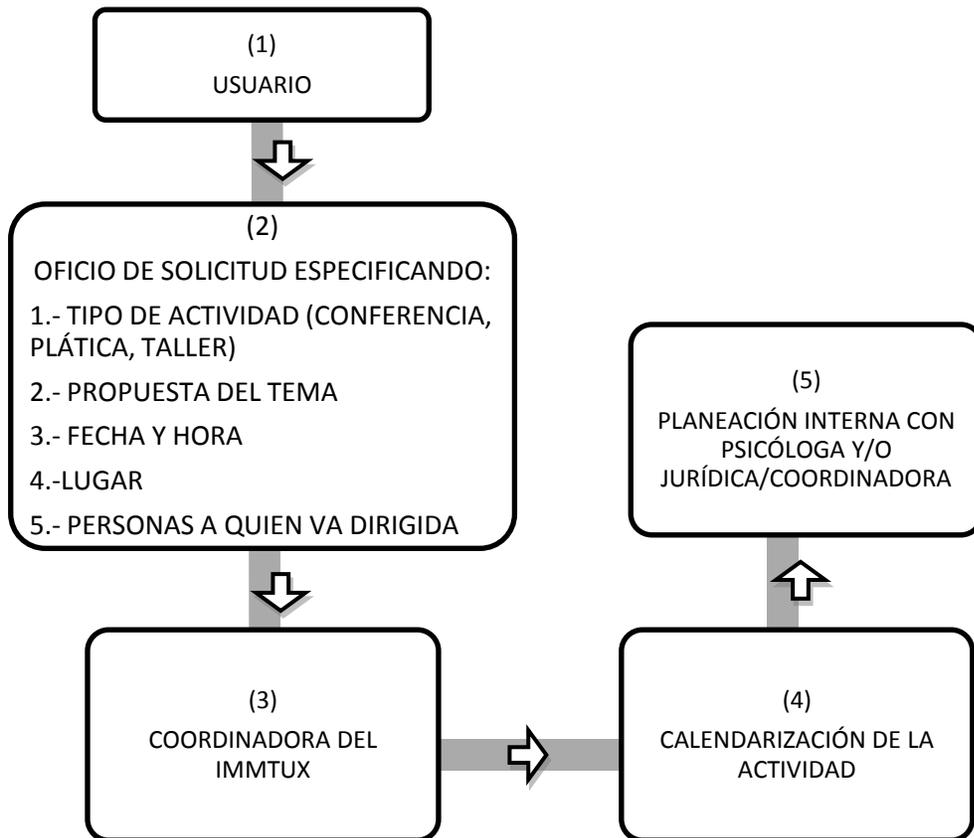
## Procedimiento de Asesoría Psicológica

RECEPCIÓN	FICHA DE ATENCIÓN	ASESORÍA JURÍDICA	CANALIZACIÓN	CALENDARIZACIÓN DE CITAS	TERAPIAS PSICOLÓGICAS
Objetivo.- Propiciar un ambiente de confianza.	Objetivo.- Recabar datos estadísticos y de información.	Objetivo.- Proporcionar herramientas jurídicas para hacer valer sus derechos en un marco de igualdad.	Objetivo.- Brindar la vía para alcanzar equilibrio emocional.	Objetivo.- Organizar tiempo de terapias y frecuencia.	Objetivo.- Guiar psicológicamente a los pacientes para que se restablezcan emocionalmente.
1.- Se recibe a la/el usuario del servicio y se canaliza con la Coordinadora.	2.- La Coordinadora registra los datos personales en la ficha de atención.	3.- La Coordinadora proporciona la asesoría jurídica en las ramas del derecho que se requiera, canaliza a las mujeres en situación de violencia al área psicológica para iniciar terapias.	4.- Se ofrece el servicio y exhorta a iniciar terapias psicológicas.	5.- Se agenda cita en hora y día, se les indican las reglas para conservar su lugar.  (dos faltas cesan las terapias)	6. Las terapias tienen una duración de 45 minutos y la frecuencia se da de acuerdo al caso, cesan cuando el paciente expresa una mayor estabilidad emocional y/o control en sus conductas.

**SERVICIO: IMPARTICIÓN DE PLÁTICAS, CONFERENCIAS Y TALLERES**



**Procedimiento: Impartición de Pláticas, Conferencias y Talleres**



# **ANEXO**

Ejemplo de ficha de atención

**FICHA DE ASESORÍA JURÍDICA**

EXP. N° IMMTUX/XXX/2017.

FECHA: 03/10/2017

NOMBRE: MARÍA XXXXXXX XXXXXX; EDAD: 26 AÑOS. **MUJER** ♀ **HOMBRE** ♂ EDO CIVIL: CONCUBINATO;  
N° DE HIJOS: 2 HIJOS (8, 6 AÑOS); DIRECCIÓN: XXXXXXXXXXX TUXPAN VERACRUZ TELÉFONO:  
783XXXXXXXXXX; NIVEL DE ESTUDIOS: EDUCACIÓN SECUNDARIA; OCUPACIÓN: EMPLEADA DOMÉSTICA;  
CANALIZACIÓN: DIF ; GESTORÍA: \_\_\_\_\_ CÓMO SE ENTERÓ DE NUESTROS SERVICIOS:  
OTRO CIUDADANO ; DERECHO CIVIL: PENSION ALIMENTICIA

**HAGO CONSTAR QUE:**

La C. MARÍA XXXXXX XXXXXXX solicita asesoría para que su concubinario JUAN XXXXXX XXXXXX le dé pensión alimenticia para sus hijos ya que desde hace un mes no le da dinero para la manutención de sus hijos y dice que él ya tiene un trabajo fijo y tiene los datos de la empresa.

**ASESORÍA JURÍDICA**

Se le orienta sobre el cumplimiento de la obligación de dar alimentos explicándole que para que su concubinario cumpla con su obligación es necesario que le demande una pensión alimenticia a favor de sus hijos pues su concubinario registró como padre a sus tres hijos. Mediante oficio se canaliza al DIF para su atención.

**Ciudadano (a):**

**Nombre y firma**

**M. D. Ana Luisa Rodríguez Rangel**  
**Coordinadora del Instituto Municipal de la Mujer de Tuxpan, Ver.**

Ejemplo de canalización

**OFICIO N° IMMTUX-XXX/2017**

**Dependencia: Instituto Municipal de la Mujer de Tuxpan.**

**ASUNTO: Canalización**

**LIC. XXXXXX XXXXX  
PROCURADORA MUNICIPAL DE PROTECCION**

Por este conducto, solicito a usted, se sirva atender a la C. MARÍA XXXXXXXX XXXX con la finalidad de promover una pensión alimenticia a favor de su hijo.

No dudando contar con su invaluable apoyo aprovecho para enviarle un cordial saludo.

**ATENTAMENTE  
Tuxpan, Ver., a 9 de Agosto de 2017**

**M.D. Ana Luisa Rodríguez Rangel  
Coordinadora del Instituto Municipal de la Mujer de Tuxpan.**

C.c.p. Archivo

Ejemplo de Citatorio

**OFICIO N° IMMTUX-XXX/2017**

**Dependencia: Instituto Municipal de la Mujer de Tuxpan.**

**ASUNTO: Citatorio**

**C. PEDRO XXXXXX XXXXX  
CALLE ROBERTO RIVERA, COL. EL RETIRO, TUXPAN, VER.**

Se les solicita de la manera más atenta se sirvan presentar en este Instituto ubicado en Av. Juárez N° 20, Primer piso, Zona Centro de esta Ciudad; el día 19 de abril del 2017, a las 10:00 horas, con el fin de llevar a cabo una diligencia de carácter CONCILIATORIA.

HACIENDO DE SU CONOCIMIENTO, QUE EN CASO DE NO PRESENTARSE EN LA FECHA Y HORA SEÑALADA, SE PROCEDERÁ A HACER ACOMPAÑAMIENTO ANTE LA INSTANCIA COMPETENTE A FIN DE DAR SOLUCIÓN AL CONFLICTO.

ATENTAMENTE

Tuxpan. Ver. a 10 de Abril del año 2017

M.D. Ana Luisa Rodríguez Rangel

Directora del Instituto Municipal de la Mujer