



Manual de Procedimientos Dirección del Instituto Municipal de las Mujeres de Veracruz

	Nombre	Firmas
Elaboró:	T.S. Keren Pérez Suárez	
Revisó:	Lic. Blanca Lucrecia Aquino Santiago	
Autorizó:	L.C. David de Jesús Ávila Cob.	



Contenido

I.- Introducción	1
II.- Objetivo.....	2
III.- Alcance	2
IV.- Definiciones	2
V.- Marco jurídico	4
VI.- Políticas:	4
VII.- Procedimientos	5
1. Procedimiento para la Recepción y Atención de Usuarías.....	5
2. Procedimiento para la atención jurídica	9
3. Procedimiento para la atención psicológica	12
4. Procedimiento para publicaciones en redes sociales.....	16
5. Procedimiento para la Organización de las Reuniones de la Mesa Interinstitucional por la Construcción de la Paz y la Igualdad Sustantiva	19
Directorio.....	22
Firmas de autorización	23



I.- Introducción.

El presente documento, denominado "Manual de Procedimientos del Instituto Municipal de las Mujeres de Veracruz", es el instrumento administrativo resultado del esfuerzo de esta Administración por la práctica eficiente del buen gobierno. El manual de procedimientos es una herramienta que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de la Dirección, facilitando el buen funcionamiento de ésta Institución, ya que especifican las bases jurídicas, atribuciones, estructuras, normas, ámbitos de competencia, responsabilidades y funciones; es decir en él se debe plantear metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones de cada área que forma parte de ésta dependencia, además de llevar un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades en orden lógico y en tiempo definido.

Este Manual de Procedimientos contiene el desarrollo de cada una de las funciones laborales de las que se compone el Instituto Municipal de las Mujeres de Veracruz, el éxito de su aplicación depende, fundamentalmente, de la voluntad del Titular de la misma y del compromiso asumido; así como, del esfuerzo de todo el personal, en especial del responsable de su implementación, seguimiento y control.

Con el cual se pretende dar a conocer el funcionamiento, objetivo y la finalidad que tiene la Dirección, para efectuar cada uno de los actos y hechos para los cuales fue creado; se incluyen además de las áreas administrativas que intervienen, la responsabilidad y participación de cada una de ellas; prevé el marco jurídico que lo regula e identifica las metas, objetivos y actividades que deberán ser desempeñadas por el personal que tenga el conocimiento y la pericia adecuados, igualmente apoyan el quehacer institucional, considerados como documentos fundamentales para la coordinación, dirección, evaluación y el control administrativo; así como, para consulta en el desarrollo cotidiano de las actividades del personal, para cumplir con tan magna tarea que es servir a la ciudadanía y lo que permitirá un mejor control interno en el Municipio de Veracruz.

Con base en el:

- Artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Artículo 71 de la Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Artículo 35 fracción XIV de la Ley Orgánica del Municipio Libre.
- Artículo 48, 54 fracción V, así como la fracción X y el artículo 58 fracción VIII del Bando de Gobierno para el Municipio Libre de Veracruz.



II.- Objetivo

Sistematizar y facilitar los esfuerzos del personal, siendo una guía del trabajo a ejecutar, proporcionando la descripción detallada de las actividades, estableciéndose como referencia documental para precisar fallas, omisiones y desempeños de los empleados involucrados en determinado procedimiento, de tal manera que contribuya con mayor efectividad, a la obtención de los mejores resultados en las actividades y operaciones de atención a diversos asuntos prioritarios para la Administración Pública Municipal.

III.- Alcance

La correcta aplicación de este Manual dentro de las áreas de Atención de Primer contacto a Mujeres en situación de Violencia, es decir, las áreas de Trabajo Social, Psicología y Jurídico, determina en gran medida el actuar con debida diligencia por parte del personal del IMMUVÉR, que responde a protocolos de actuación con Perspectiva de Género, previamente establecidos. Tiene la finalidad de promover la implementación de la perspectiva de género en la prestación de los servicios que se brindan en estas áreas y de contar con reglas de acción y procedimientos básicos y adaptables. Por ello, todas las acciones para prevenir, sancionar y erradicar la violencia, lo que incluye su atención directa, son contribuciones positivas y necesarias para proteger y hacer realidad los derechos humanos de las mujeres, lo cual representa una obligación del Estado Mexicano, a cumplirse por todos los órdenes de gobierno, como se prevé en los diversos tratados internacionales en la materia con carácter vinculante. El enfoque de atención a mujeres en situaciones de violencia en las áreas de atención a la violencia está fundamentado en los derechos humanos desde una perspectiva de género. A partir de éstos y los principios constitucionales que los rigen se guiará la línea estratégica para la prevención y atención, que lleva como fin último la erradicación de la violencia contra de las mujeres, ubicando de manera primordial con este objetivo el principio de integralidad, o sea, la interdependencia entre los derechos, su alcance como un todo. En concreto se buscará promover con acciones de prevención y atención directa desde cada una de las áreas de atención, psicológica, jurídica y de trabajo social, el acceso a la justicia para el goce y ejercicio pleno de todos los derechos humanos de las mujeres.

IV.- Definiciones

Autocuidado. Desarrollar habilidades intelectuales y prácticas para mantener la motivación de sí mismas

Calidad de Vida. Concepto utilizado para evaluar el bienestar social general de las mujeres, como su ambiente físico, mental, recreación y pertenencia.

Cédula de Atención. Es el registro que se efectúa para obtener sus datos generales y toda la información sobre su problemática.

Calidad y calidez. Implica que el acercamiento a la usuaria debe ser en condiciones de respeto y confianza, de tal forma que se sienta suficientemente cómoda como para poder expresar los detalles de su problema.



Confidencialidad. La seguridad de que se guardará reserva sobre lo que expresa es un incentivo para que la usuaria exprese con confianza su problema; por lo que los casos abordados en el servicio en cualquiera de sus aspectos –legal, social, psicológico, médico, etc.- deben ser tratados con confidencialidad.

Enfoque de género. Significa tener conciencia de la construcción social dicotómica de varones y mujeres, que coloca a éstas en situación de desventaja frente a los primeros, provocando su discriminación en todos los ámbitos; lo cual conlleva a un accionar enfocado en evidenciar y cambiar dicha construcción para generar procesos reflexivos de empoderamiento de las mujeres y generar cambios, resiliencia y acciones afirmativas, respecto del proyecto de vida de estas.

Enfoque de Derechos Humanos. Hacer una mirada desde esta perspectiva ayuda a tener una visión integral del caso y de la manera cómo se lo abordará.

Entrevista Inicial. Acción por la cual es posible detectar de manera clara y en el mínimo de tiempo, la demanda o problemática de las mujeres.

Género. Conjunto de ideas, creencias y atribuciones sociales, construidas en cada cultura y momento histórico, tomando como base la diferencia sexual; a partir de ello se construyen los conceptos de masculinidad y feminidad, los cuales determinan el comportamiento, las funciones, oportunidades, valoración y las relaciones entre mujeres y hombres.

IMMUVER. Instituto Municipal de las Mujeres de Veracruz.

Modalidad de Violencia. Las formas, manifestaciones o los ámbitos de ocurrencia en que se presenta la violencia contra las mujeres. Puede ser: psicológica, física, sexual, patrimonial, económica y obstétrica.

No juzgar y no culpabilizar. No es papel de las personas que intervienen en la atención de víctimas de violencia de género hacer y emitir juicios de valor sobre el comportamiento de la usuaria y su experiencia de vida.

Perspectiva de Género. Visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres que propone eliminar las causas de la opresión de género, como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en género.

Refugio. Espacio físico coordinado por instituciones gubernamentales y asociaciones civiles para la atención y protección de las mujeres y sus familias que han sido víctimas de violencia.

Saber escuchar. Se debe prestar atención a los planteamientos de la usuaria, interrumpiendo solamente para hacer preguntas que tengan relación con el caso y que tengan por objeto aclarar ciertos puntos. Es importante que la usuaria sienta que quien la escucha pone interés sobre lo que ella expresa.

Seguimiento. Ponerse en contacto con las usuarias y/o diversas Instituciones a las que fueron canalizadas las solicitantes y verificar la atención que les fue brindada y el estado en el que se encuentra la problemática después del apoyo recibido.

Situación de Violencia. Se centra en algún suceso de acto u omisión basada en el género, que le cause a la mujer alguno daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual, tanto en el ámbito privado como en el público.

Tipo de Violencia. Actos u omisiones que dañan la dignidad, la integridad y la libertad de las mujeres.

Toma de Decisiones. Proceso durante el cual una usuaria debe elegir entre dos ó más alternativas, para resolver diferentes situaciones de la vida.



V.- Marco jurídico

FEDERAL:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Ley del Instituto Nacional de las Mujeres Diario Oficial de la Federación, 1
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.

ESTATAL:

- Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz-Llave
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de Bienes Muebles del Estado de Veracruz Ignacio de la Llave.
- Código Civil del Estado de Veracruz
- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida libre de violencia para el Estado de Veracruz.
- Ley de Víctimas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave
- Ley Para la Igualdad entre Mujeres y Hombres para el Estado de Veracruz.

MUNICIPAL:

- Ley Orgánica del Municipio Libre
- Código Hacendario para el Municipio de Veracruz, Estado de Veracruz – Llave
- Código de Conducta para el Municipio de Veracruz
- Código de Ética de los Servidores Públicos del Municipio Libre de Veracruz.

VI.- Políticas:

Los principios que rigen al reglamento y actuación del Instituto Municipal de las Mujeres son:

- La igualdad jurídica entre la mujer y el hombre;
- El respeto a la dignidad humana de las mujeres;
- La no discriminación; y
- La libertad de las mujeres;
- La equidad de género;
- Los contenidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en los tratados e instrumentos internacionales suscritos por México, en las leyes generales aplicables y en la Constitución Política del Estado.



VII.- Procedimientos

1. Procedimiento para la Recepción y Atención de Usuarías.

1.1. Propósito:

Promover una vida libre de violencia de las mujeres, promover el empoderamiento de las mujeres (cambio de vida a un entorno de justicia y libertad), dar información y contención a la persona solicitante según necesidades, ofrecer atención multidisciplinaria, realizar una Intervención inmediata en los casos de violencia contra las mujeres con calidad, confidencialidad, calidez en el marco de la promoción y atención a los derechos humanos, preservar la vida, ofrecer a las usuarias las herramientas para la toma de decisiones.

1.2. Alcance:

Mujeres e instituciones afines

1.3. Políticas y Normas de Operación:

Las condiciones que se deben de reunir para que se ejecute el procedimiento:

- Se prestarán servicios de atención integral, multidisciplinaria y directa a mujeres en situación de violencia, programados y de emergencia, con la participación del personal de Trabajo Social, Psicología y Jurídico.
- La atención será gratuita.
- El área de Atención prestará el servicio a usuarias que requieren el servicio, preferentemente de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas, por supuesto bajo sus excepciones, cuando se presente algún caso urgente, fuera de los horarios establecidos, se deberá brindar la atención integral.
- Todo el personal que conforma el equipo de profesionistas deberá estar capacitado para atender a mujeres en crisis emocional y dar el acompañamiento necesario en los casos de comprobada urgencia extrema.
- Toda persona que acude a solicitar un servicio, se debe recibir con calidez. A una mujer en situación de violencia se le debe hablar en voz baja y atenderla en forma inmediata.

Este proceso inicia con la escucha respetuosa de la persona que demanda el servicio, sin interrumpir y sin emitir juicios de valor. Sin utilizar un lenguaje técnico, sino de manera clara y sencilla, el personal del área correspondiente deberá orientar y explicar a la usuaria las alternativas posibles, procurando durante su servicio, cubrir los siguientes pasos:

Empatía. Consiste en comprender las experiencias y sentimientos de otra persona desde su propia perspectiva y comunicarle este entendimiento; requiere de respeto y autenticidad para establecer armonía, confianza y apertura en el proceso de comunicación.

Contención emocional. Identificar las expresiones emocionales de la usuaria ante las situaciones que plantea, modular el tono de voz para acompañar sus sentimientos y utilizar un conjunto de técnicas, tanto para validar sus emociones, como para promover su expresión y canalización.

Escucha activa. Es el orientarse a escuchar más allá de las palabras, atender con el oído todos aquellos sonidos que conformen el contexto de la orientación; tono en que se expresan las palabras, velocidad, silencios, ritmos, las palabras elegidas para expresar algún sentimiento. Así como, realizar preguntas específicas y pertinentes para aclarar, informar, confrontar, reformular, involucrarse activamente en el diálogo con la usuaria.

Los aspectos anteriormente señalados son los que básicamente se llevan a cabo en la atención, pudiendo además seguirse puntos más específicos por parte de la profesional dependiendo de las especificidades del servicio.



Para el caso de la orientación, ésta consiste en brindar información a las usuarias en un contexto comprensible, respecto de organismos públicos y privados competentes a donde pueden acudir para, tramitar, ser representadas, gestionar apoyos económicos y/o en especie, entre otros aspectos relacionados con su problemática.

La asesoría implica brindar información psicológica, jurídica y social con una perspectiva de género a mujeres receptoras de violencia, con la finalidad de impulsar la toma de decisiones ante su problemática. A través del intercambio de información entre la usuaria y la profesionista, se propicia el análisis de su situación que le permita identificar la violencia vivida, así como la construcción de alternativas de seguridad y autocuidado.

Atención por el área de Trabajo Social – IMMUGER.

Primer paso del proceso bajo la responsabilidad del área de atención del IMMUGER, consiste en la detección de las necesidades específicas mediante el levantamiento de una cédula de atención, instrumento donde se recaban los datos generales de la usuaria, el agresor, vínculo, tipos y modalidades de violencia, así como otras circunstancias de vida; y en su caso, datos de canalización y seguimiento del asunto.

Una vez identificada la problemática inicial por la que acude la usuaria, el área de trabajo social deriva al área Psicológica o Jurídica para su atención y/o detección de otro tipo de necesidades. Consiste en facilitar la coordinación interdisciplinaria e interinstitucional para fortalecer el trabajo de las áreas legal y psicológica y otras del propio Instituto, así como realizar las gestiones requeridas por la usuaria ante instituciones públicas y/o privadas, activando todas las redes de apoyo necesarias para cubrir la solicitud de la misma, ofreciendo alternativas que promuevan el desarrollo de sus capacidades, de manera individual y grupal.

El área social también puede realizar el acompañamiento y seguimiento de ciertos casos -presencial o telefónicamente- para fortalecer las relaciones de confianza generadas durante el servicio proporcionado por el módulo y así coadyuvar en su proceso de toma de decisiones.

1.4. Frecuencia:

Diario



Procedimiento: Recepción y Atención de Usuarías.	Clave:	PR – IMMUYER - 01
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 1
Dirección: Instituto Municipal de las Mujeres de Veracruz	Área Responsable: Subdirección de Trabajo Social	

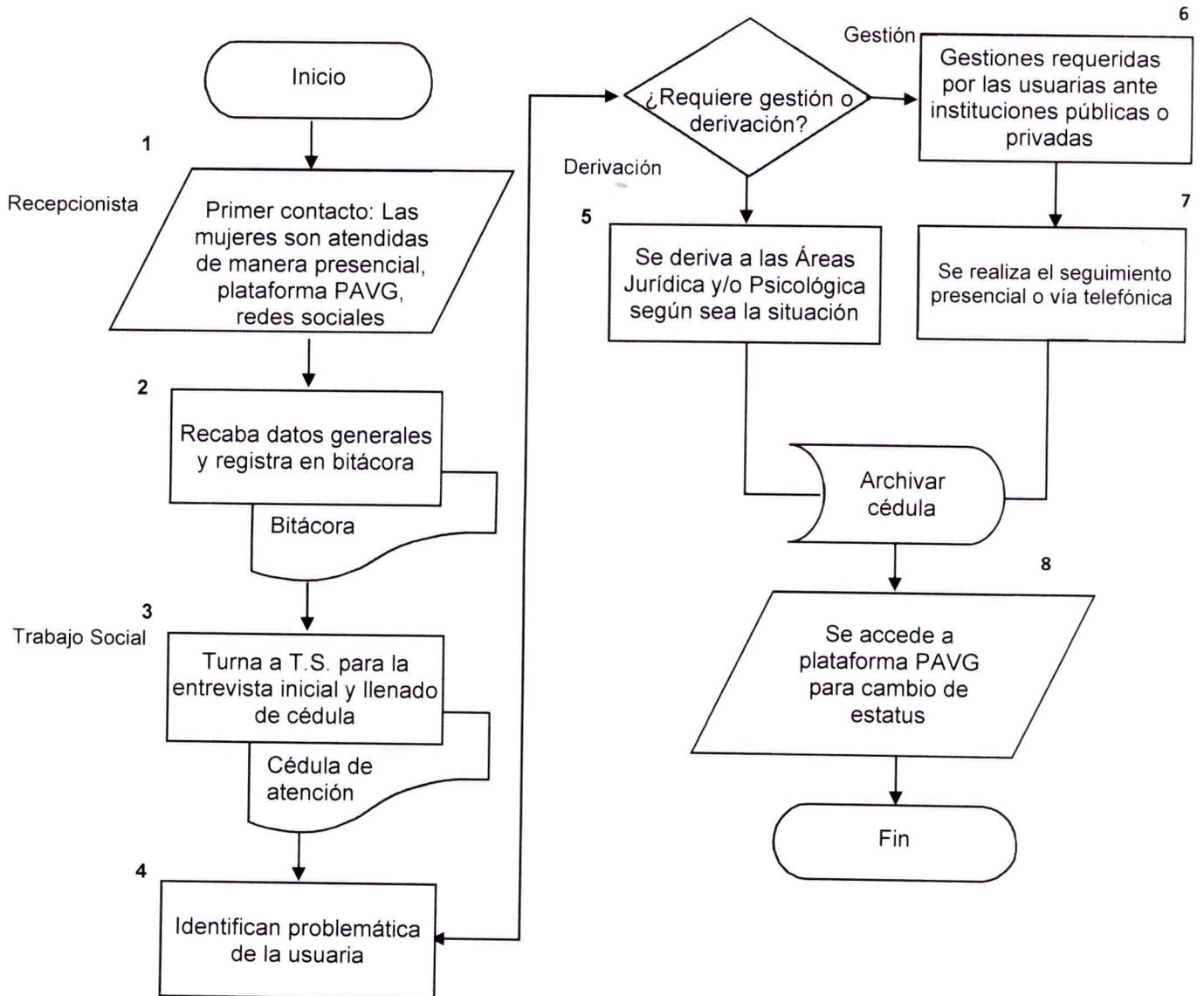
Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo
Inicio			
1	Recepcionista	El primer contacto: las mujeres son atendidas ya sea por medio de plataforma PAVG, redes sociales o de manera presencial.	Plataforma PAVG/redes sociales
2		Recaba datos generales y registra en bitácora	Bitácora
3		Se turna al área de trabajo social para la entrevista inicial y se realiza el llenado de cédula de atención	Cedula de Atención.
4	Trabajo social.	Identificada la problemática inicial por la que acude la usuaria	
¿Requiere gestión o derivación?			
Gestión			
5		Realizar las gestiones requeridas por la usuaria ante instituciones públicas y/o privadas, activando todas las redes de apoyo necesarias para cubrir la solicitud de la misma, ofreciendo alternativas que promuevan el desarrollo de sus capacidades, de manera individual y grupal.	
Derivación			
6		De acuerdo a la situación que refiera la usuaria se deriva al Área Jurídica y/o Área de Psicología para su atención.	
7		Se realizar el seguimiento de ciertos casos (presencial o telefónicamente) para fortalecer las relaciones de confianza generadas durante el servicio proporcionado por el módulo y así coadyuvar en su proceso de toma de decisiones.	
8		Se accede a plataforma para cambio de estatus	Plataforma PAVG
Fin del procedimiento			



Procedimiento: Recepción y Atención de Usuaris.	Clave:	PR-IMMUVER-01
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 1
Dirección: Instituto Municipal de las Mujeres de Veracruz	Área Responsable: Subdirección de Trabajo Social	

Diagrama de Flujo





2. Procedimiento para la atención jurídica

2.1. Propósito:

Consiste en informar con perspectiva de género a las usuarias, la situación legal en la que encuadra su problemática, dándoles a conocer las diversas acciones que jurídicamente pueden ejercitar, los procedimientos legales, sus alcances y resultados; con la finalidad de que estén en condiciones de tomar una decisión en torno a su problemática.

2.2. Alcance:

Mujeres de Veracruz

Fiscalía especializada en delitos de violencia contra la Mujer, Niñas, Niños y Trata de personas.

Fiscalía General del Estado.

Poder Judicial del Estado.

Policía Municipal de Veracruz.

Policía Estatal.

2.3. Políticas y Normas de Operación:

Los criterios para el servicio de acompañamiento a las usuarias serán tomando en consideración las circunstancias siguientes:

- La gravedad de la problemática.
- La falta de recursos económicos para contratar una abogada/o particular.
- El inmediato vencimiento de un término jurídico.
- La manifestación de la usuaria de no haber sido atendida por parte del personal de la dependencia y/o instancia competente.
- El desconocimiento del desarrollo de los procedimientos jurídicos.
- Su bajo nivel académico o de comprensión para entender el procedimiento legal.
- Identificar el estado que guarda el procedimiento judicial iniciado por la usuaria o en contra de ella.

2.4. Frecuencia:

Diario

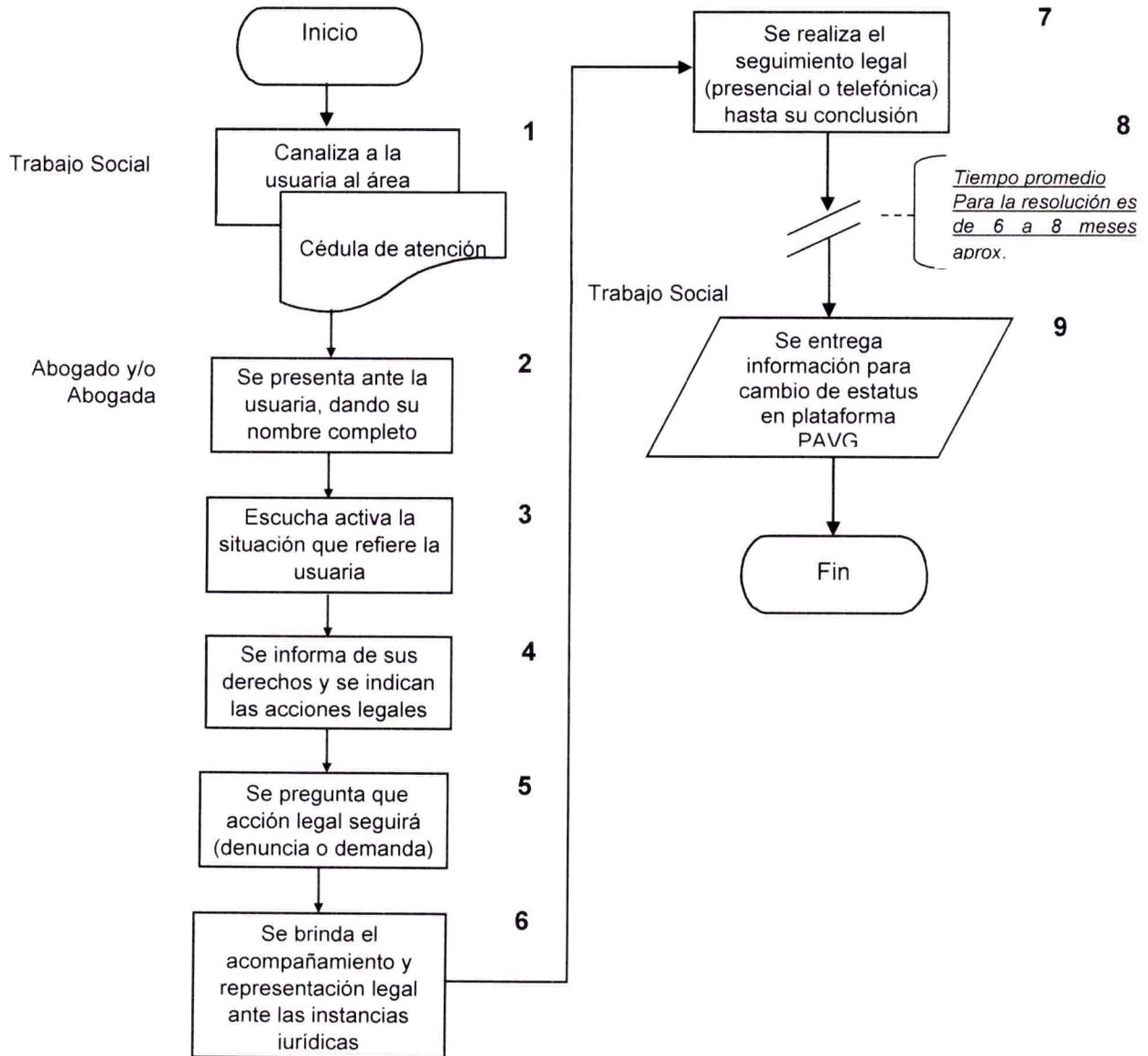


Procedimiento: Atención Jurídica		Clave:	PR – IMMUYER - 02
		Fecha:	12/2020
		Versión:	1.0
		Página:	1 de 1
Dirección: Instituto Municipal de las Mujeres de Veracruz		Área Responsable: Subdirección Jurídica	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Inicio	
1	Trabajo Social	Se canaliza a la usuaria al área jurídica y entrega cédula de atención previamente llenada.	Cédula de atención
2	Abogada y/o abogado	Se presenta ante la usuaria, dando su nombre completo.	
3		Escucha activa la situación que refiere la usuaria	
4		En base a la problemática de la usuaria se informa cuáles son sus derechos y las diversas acciones o herramientas legales con Perspectiva de Género en la que encuadra su problemática, para su resolución.	
5		Se pregunta a la usuaria que acción legal seguirá (Denuncia o demanda).	
6		Se le brinda el acompañamiento y representación legal, ante la instancia jurídica correspondiente. (Fiscalía juzgados civiles, Juzgados penales).	
7		Se da el seguimiento del proceso legal (Civil o Penal) hasta su conclusión, dichos seguimientos pueden ser presenciales o telefónicos.	
8		El tiempo promedio para la resolución es de 6 a 8 meses aproximadamente.	
9	Trabajo Social	Se entrega información para cambio de estatus en plataforma.	Plataforma PAVG
		Fin del procedimiento	



Procedimiento: Atención Jurídica	Clave:	PR – IMMUEVER - 02
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 1
Dirección: Instituto Municipal de las Mujeres de Veracruz	Área Responsable: Subdirección Jurídica	

Diagrama de flujo





3. Procedimiento para la atención psicológica

3.1. Propósito:

Es un servicio de atención en un espacio de escucha confidencial para las usuarias que así lo solicitan, donde pueden plantear diversos aspectos personales: emociones, conductas, pensamientos, situaciones de violencia u otros, que interfieren en su desarrollo y estabilidad emocional.

La problemática de la violencia hacia las mujeres requiere de una atención especializada, que permita clarificar su situación y visualizar las alternativas de solución, que vayan acordes a un proyecto de vida, fundamentado en la plena realización de sus derechos humanos, que les brinde seguridad en sí mismas para tomar decisiones autónomas y asertivas que posibiliten su empoderamiento y terminen con el ciclo de la violencia, evitando de esta manera que estos patrones de conducta se sigan reproduciendo.

3.2. Alcance: Sector Salud, Asociaciones Civiles, Mujeres del Municipio de Veracruz

3.3. Políticas y Normas de Operación:

La atención psicológica que se proporcione por el área psicológica del IMMVER será desde la perspectiva de género y considerará dos líneas:

- contención emocional en situación de crisis, y
- apoyo psicológico

En ambos casos, con el objetivo de lograr, en sus respectivas dimensiones, un proceso de recuperación y sobre vivencia de las mujeres en situaciones de la violencia.

Dentro del apoyo psicológico se realiza la entrevista profunda, que en sí misma, puede ser una alternativa de atención de “única sesión”, considerando que es posible que la usuaria no regrese, por las mismas características de la problemática.

Se analiza en tres niveles:

- Estados emocionales como agresión, ansiedad, estrés, depresión, otros.
- Dificultades en las relaciones interpersonales a nivel social, familiar, de pareja, otros.
- Otras variables psicológicas que afecten el desempeño y bienestar de la persona como adicciones, trastornos de la conducta alimentaria, sexualidad, autoestima, otras.

Es en este momento, en donde se utilizan técnicas de intervención en crisis (Primeros Auxilios Psicológicos), un acercamiento de trabajo en equipo con la usuaria, comunicar-escuchar de una manera activa, preguntar discreta pero no directamente, responder con empatía, orientar y dirigir apropiadamente la situación emocional.

Si se encuentra en estado de crisis, se le brinda contención emocional y se procede a realizar planes de seguridad de acuerdo a sus fortalezas y debilidades.

3.4. Frecuencia:

Diario



Procedimiento: Atención Psicológica	Clave:	PR – IMMUYER - 03
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 2
Dirección: Instituto Municipal de las Mujeres de Veracruz	Área Responsable: Subdirección Administrativa	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Trabajo Social/Subdirección Jurídica	Inicio La usuaria es canalizada por el área de trabajo social o bien por el área jurídica al área de psicología. Entregan cédula de atención previamente llenada.	Cédula de atención
2	Psicólogas	La psicóloga se presenta ante la usuaria, acordando el tipo de atención que recibirá y bajo que lineamientos. Se le explica que por momentos se tomará nota de lo que está relatando, pero que esto no restará atención a ella.	
3		Se realiza la entrevista de primera vez, en la cual se recaban datos importantes respecto a su situación emocional y psicológica, lo cual, en conjunto con la información recabada en la cédula de atención por el área de trabajo social (indicadores de riesgo), nos permitirá determinar el nivel de violencia que vive la usuaria.	
4	Trabajo Social	Si la usuaria requiere otro tipo de atención (ya sea psiquiátrica, neurológica o valoración médica general o cualquiera que influya en su proceso de salud mental o física), Se canaliza a alguna institución o especialista.	Oficio de canalización
5	Psicólogas	Se agenda y establece la frecuencia de las citas posteriores, y esto se va valorando conforme al avance y necesidades de su caso.	
6		Se sigue el acompañamiento psicológico hasta que éste concluya.	

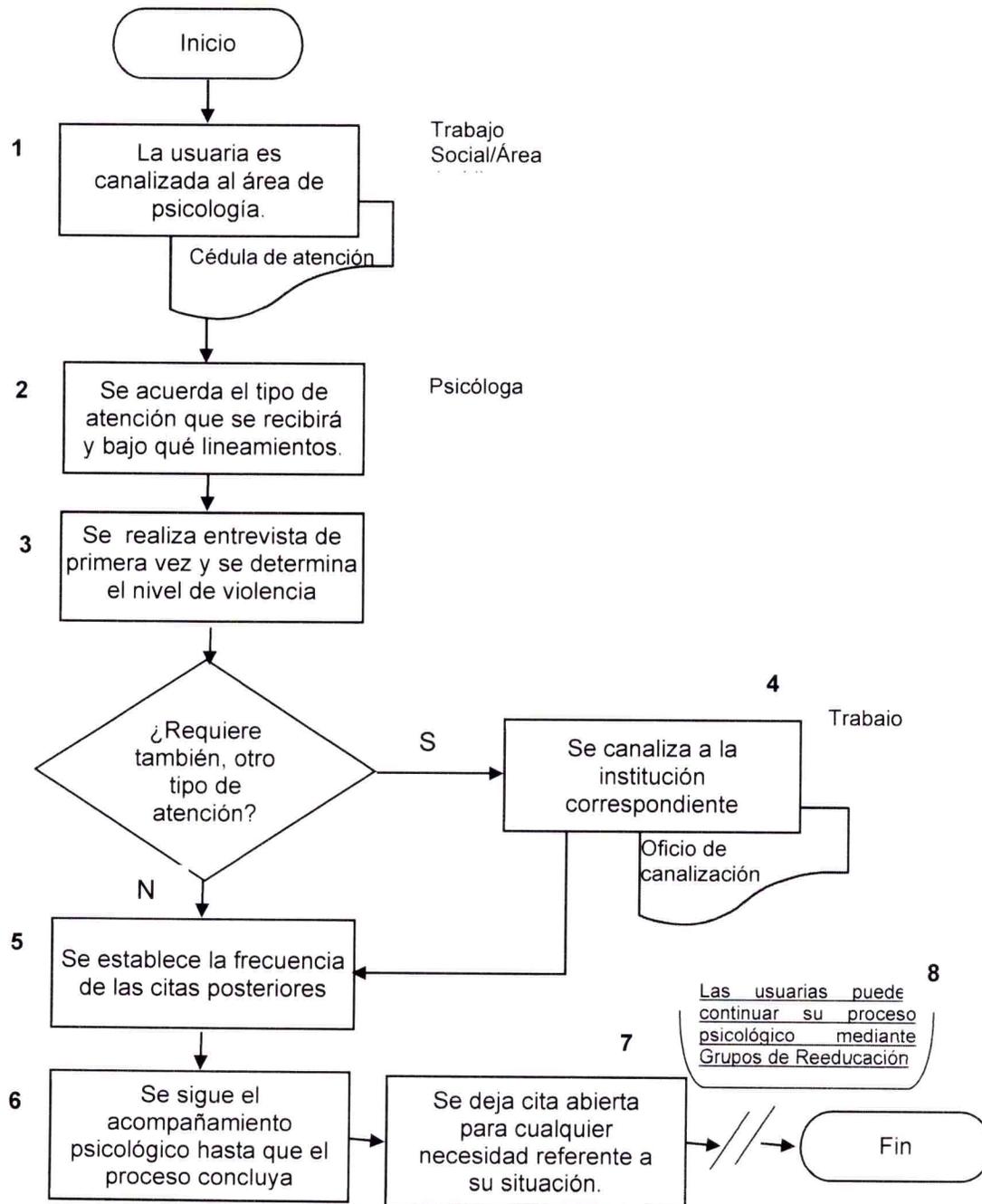


Procedimiento: Atención Psicológica		Clave:	PR – IMMUYER - 03
		Fecha:	12/2020
		Versión:	1.0
		Página:	2 de 2
Dirección: Instituto Municipal de las Mujeres de Veracruz		Área Responsable: Subdirección Administrativa	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
7		Las usuarias si lo consideran pueden continuar su proceso psicológico mediante el trabajo en grupo, son referidas a los Grupos de Reeducción "Cómo amamos las mujeres" impartidos por psicólogas especialistas en el tema.	
8		Se les deja cita abierta para cualquier necesidad referente a su situación por la que llegaron al instituto en la que requieran nuevamente el servicio de atención psicológica.	
		Fin del procedimiento	



Procedimiento: Atención Psicológica	Clave:	PR – IMMUYER - 03
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0.
	Página:	1 de 1
Dirección: Instituto Municipal de las Mujeres de Veracruz	Área Responsable: Subdirección Administrativa	

Diagrama de flujo





4. Procedimiento para publicaciones en redes sociales.

4.1. Propósito:

- I. Impulsar acciones con perspectiva de género que respondan a las necesidades y propuestas que la población femenina demande para mejorar su situación de vida.
- II. Combatir la discriminación.
- III. Promover la lucha contra los estereotipos de género y sensibilizar sobre los Derechos Humanos.
- IV. No Violencia hacia las mujeres, niñas y adolescentes.
- V. Impulsar acciones para que se conozcan respeten y ejerzan los Derechos Humanos de las mujeres del Municipio de Veracruz.

4.2. Alcance:

Ciudadanía en general y con mayor incidencia a las mujeres del Municipio.

4.3. Políticas y Normas de Operación:

Toda la información que se sube a las redes sociales del IMMUGER es cuidando la identidad de las mujeres por seguridad de las mismas en determinados casos siempre desde la perspectiva de Género. Se recopilan fotos de eventos y videos los que posteriormente se suben a las redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram IMMUGER). Se esperan comentarios de las usuarias y los usuarios o se monitores para dar respuesta. Se suben infografías de acuerdo a conmemoraciones.

4.4. Frecuencia:

Diario



Procedimiento: Publicaciones en redes sociales	Clave:	PR-IMMUVER-04
	Fecha:	12/2020
	Versión:	2.0
	Página:	1 de 1
Dirección: Instituto Municipal de las Mujeres de Veracruz	Área Responsable: Subdirección Estratégica	

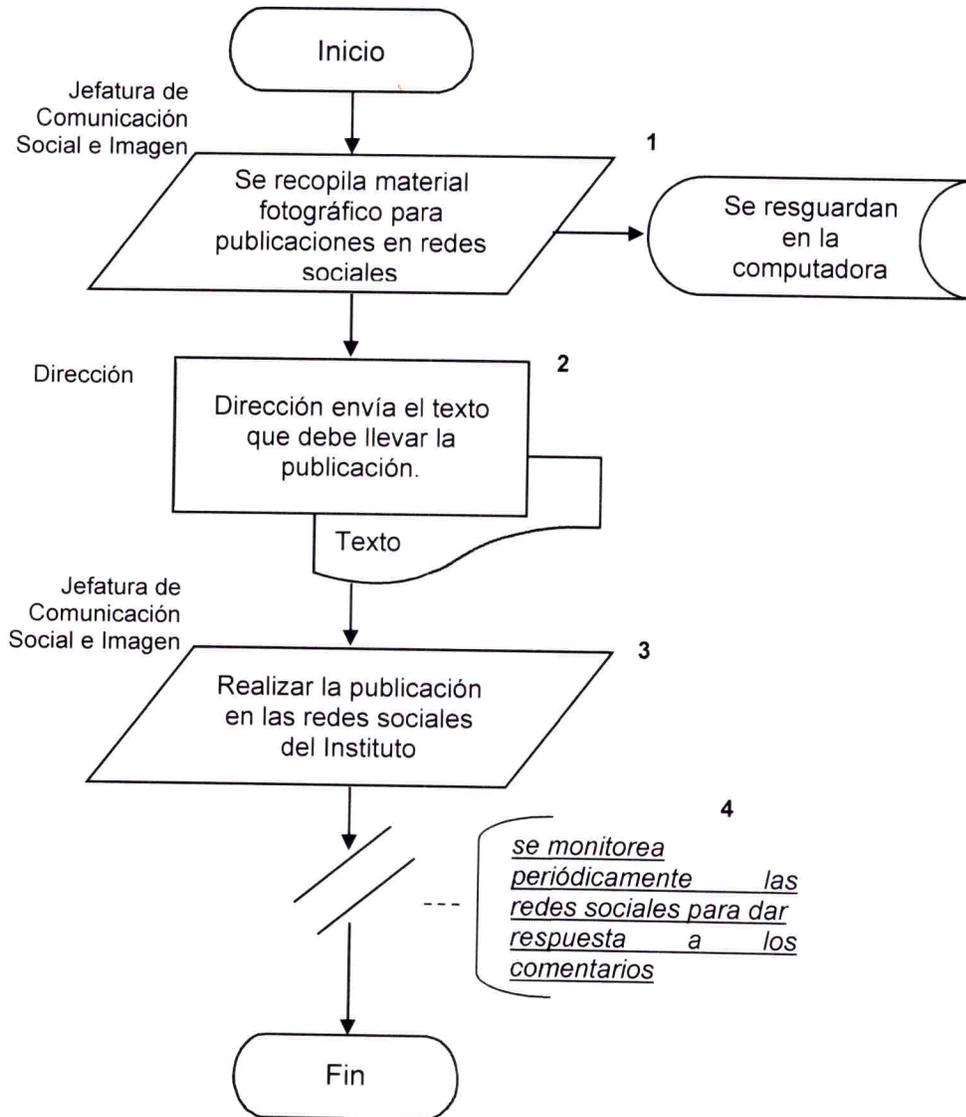
Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
Inicio			
1	Jefatura de Comunicación e Imagen	Se recopilan fotos o videos de los eventos o actividades en los que el Instituto participa o convoca. Estas fotos o videos se resguardan en la computadora de la Jefatura de Comunicación Social e Imagen.	Archivo Digital
2	Dirección	Dirección envía a Jefatura de Comunicación e Imagen el texto que debe llevar la publicación.	Texto
3	Jefatura de Comunicación e Imagen	Se ingresa a la red social, se carga el archivo a publicar (foto o video), se agrega el texto y se publica.	Vía WhatsApp o documento físico
4		Una vez publicado en las redes sociales del IMMUYER se esperan comentarios de los usuarios o se monitorea periódicamente para dar respuesta.	Facebook: IMMUYER Official Instagram: IMMUYER Twitter: Immuver02
Fin del procedimiento			



Procedimiento: Publicaciones en redes sociales	Clave:	PR-IMMUVER-04
	Fecha:	12/2020
	Versión:	2.0
	Página:	1 de 1
Dirección: Instituto Municipal de las Mujeres de Veracruz	Área Responsable: Subdirección Estratégica	

Diagrama de Flujo





5. Procedimiento para la Organización de las Reuniones de la Mesa Interinstitucional por la Construcción de la Paz y la Igualdad Sustantiva

5.1. Propósito: Alcanzar la igualdad sustantiva entre hombres y mujeres y propiciar un cambio cultural como también prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra mujeres y niñas, y garantizar acceso a una justicia efectiva. Así como implementar mecanismos de vigilancia y seguridad pública dando la debida atención y seguimiento a cada uno de los casos que se presenten en el municipio.

5.2. Alcance: Se coadyuva con las y los enlaces de Género de las diversas instituciones que participan en la mesa, como son: la delegación de la policía Estatal Región XXII de la SSP, IVM, COESPO, Sistema de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Veracruz, la Dirección de Juventud y Emprendimiento del H. Ayuntamiento de Veracruz, La Dirección de Educación del H. Ayuntamiento de Veracruz, C4, Fiscalía Especializada en Investigación del Delito, contra la Familia, Mujeres, Niñas, Niños y Trata de Personas, DIF Municipal de Veracruz, Relaciones interinstitucionales MEXFAM, Coordinación General del Centro de Estudios y Servicios de Salud, Universidad Veracruzana; la Dirección de Servicios Municipales del H. Ayuntamiento de Veracruz, Dirección de Mantenimiento Urbano del H. Ayuntamiento de Veracruz, Asociación al Desarrollo Emprendedor de la Mujer Mexicana, Regiduría Quinta, Regiduría Novena y Regiduría Décimo Tercera integrantes de la comisión de igualdad de género, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos, Policía Municipal, Fuerza Civil, Hospital Naval de alta Especialidad de Veracruz Fiscalía General del Estado, Jefatura de la Unidad de Género de la Fiscalía, Dirección de Gobernación del H. Ayuntamiento de Veracruz, Cruz Roja Delegación Veracruz- Boca del Río, Hospital de Alta Especialidad de Veracruz, Hospital Regional de Tarimoya, Hospital Regional de Boca del Río, Jurisdicción Sanitaria, ISSSTE, Delegación de Transporte Público en Veracruz, Comisión Estatal de Derechos Humanos, Quinta Visitaduría de la Delegación Nacional de Derechos Humanos, Policía Federal en transición a la Guardia Nacional, Movimiento Amplio de Mujeres, A.C., Dirección de Movilidad Urbana del H. Ayuntamiento de Veracruz, Secretaría de Educación de Veracruz, Unidad Médica de Alta Especialidad "Adolfo Ruiz Cortinez", IMSS, entre otras.

5.3. Políticas y Normas de Operación: Los lineamientos de forma y fondo, que permiten el desarrollo de la reunión, se basan principalmente en las acciones plasmadas en el Programa de Trabajo para Dar Atención a la Alerta de Violencia de Género por Femicidio, mismo que es proporcionado por Gobierno del Estado y que se adecua a las diferentes necesidades de atención, de acuerdo a las instituciones que participan en las mesas.

5.4. Frecuencia: Estas reuniones se realizan de manera mensual, preferentemente los días 25, en el marco de la conmemoración del Día Internacional de la No Violencia Contra las Mujeres, teniendo 2 periodos de receso, de acuerdo a las actividades de la mayor parte de las instituciones, los cuales corresponden a los meses de julio y diciembre, en los cuales sólo se mantiene comunicación a través de los medios alternos, como es el WhatsApp y el correo electrónico.

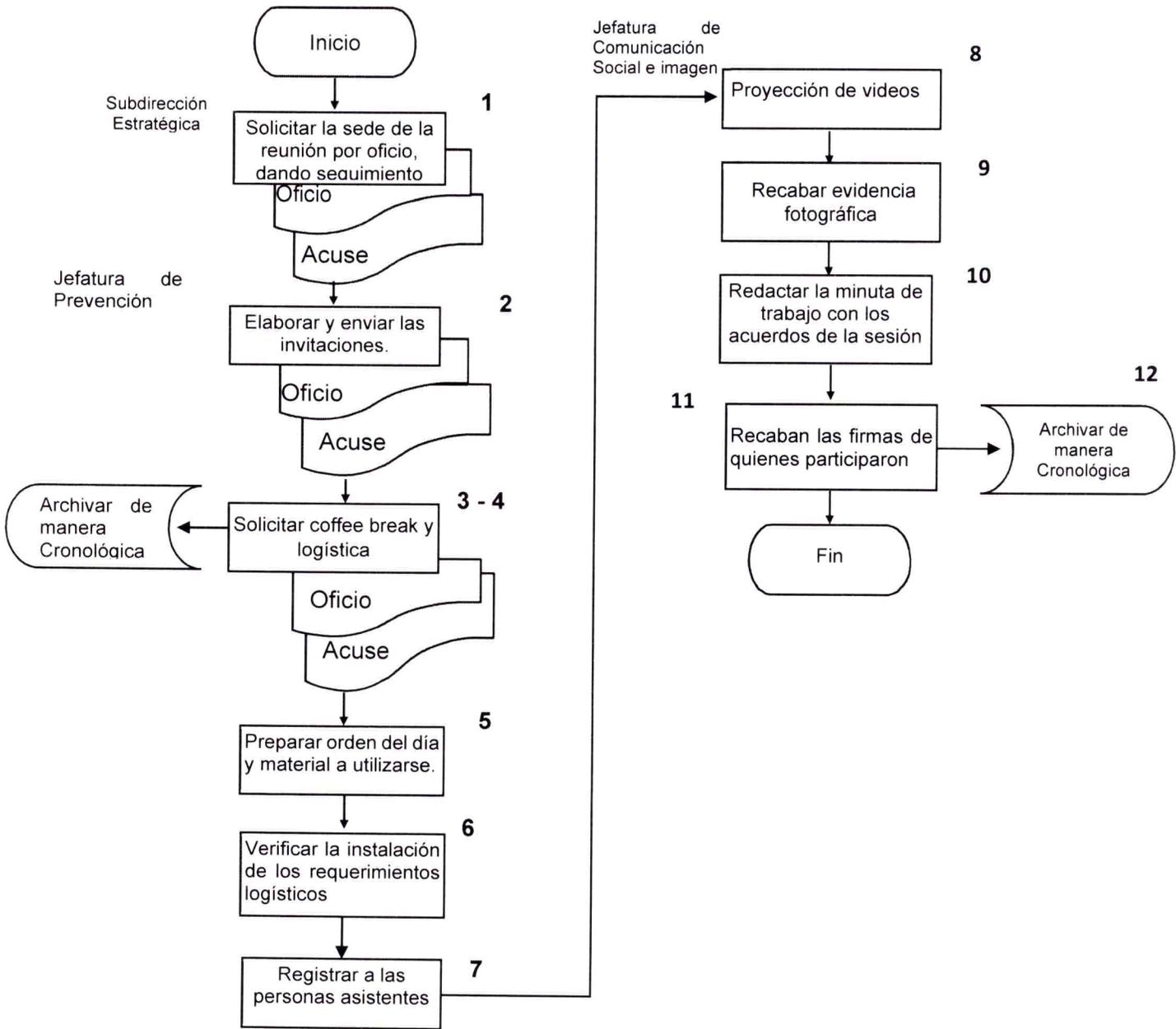


Procedimiento: Organización de las Reuniones de la Mesa Interinstitucional por la Construcción de la Paz y la Igualdad Sustantiva	Clave:	PR-IMMUVER-05	
	Fecha:	12/2020	
	Versión:	1.0	
	Página:	1 de 1	
Dirección: IMMUEVER	Área Responsable: Subdirección Estratégica		
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Inicio	
1	Subdirección estratégica	Solicita a través de oficio el espacio para realizar la reunión y se confirma el lugar.	Oficio de solicitud
2	Jefatura de Prevención	Elabora y envían los oficios correspondientes de invitación para las instituciones que integran la mesa.	Oficios de invitación
3		Solicita el coffee break y los bocadillos al área de Adquisiciones.	Oficio para la logística
4		Solicita al área de logística las mesas, sillas, pantalla de proyección frontal de 2.40 por 2.40 y el equipo de sonido. En el caso en el que la sede cuente parcialmente con los requerimientos logísticos, sólo se solicita lo faltante.	
5		Elabora el orden del día y los folders con hojas que se entregarán a cada persona participante.	Orden del día
6		Verifica con el área de logística la instalación de los requerimientos necesarios, el día del evento.	
7		Coloca las listas de asistencia para el registro de las personas asistentes.	Listas de asistencia
8	Jefatura de comunicación e imagen	Proyecta videos alusivos a los temas a desarrollarse dentro de la reunión.	Proyector
9		Recaba la evidencia fotográfica de la sesión.	Fotografías
10	Jefatura de Prevención	Toma nota de los acuerdos establecidos en la reunión.	Notas
11		Redacta la minuta de la mesa de trabajo integrando los acuerdos que se establecieron en la reunión.	Minuta de trabajo
12		Se archiva.	
		Fin del procedimiento	



Procedimiento: Organización de las Reuniones de la Mesa Interinstitucional por la Construcción de la Paz y la Igualdad Sustantiva	Clave:	PR-IMMUVER-05
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 1
Dirección: IMMUVER	Área Responsable: Subdirección Estratégica	

Diagrama de flujo





Directorio

Lic. Blanca Lucrecia Aquino Santiago
Directora del Instituto Municipal de las Mujeres de Veracruz
Conmutador: 229 200 10 20
Directo: 229 292 4439
Correo electrónico: immuver@veracruzmunipio.gob.mx
Matamoros s/n Esq. J.M. Palacios
C.P. 91700, Veracruz, Ver.

T.S. Keren Pérez Suárez
Subdirectora del área estratégica
Directo: 294 126 3145.
Correo electrónico: immuver@veracruzmunipio.gob.mx

Lic. Lucero Aquino Rebolledo.
Subdirección del área Jurídica.
Directo: 229 900 67 75.
Correo electrónico: immuver@veracruzmunipio.gob.mx

Psic. Evelyn Irais Montiel Moreno
Subdirectora área administrativa
Directo: 229 213 6135
Correo electrónico: sub.administracion@veracruzmunipio.gob.mx

T.s. Mirna Hernández Vázquez
Encargada áre de Trabajo social
Directo: 229 158 84 02.
Correo electrónico: immuver@veracruzmunipio.gob.mx



Firmas de autorización

Lic. Blanca Lucrecia Aquino Santiago
Directora del IMUVER

Mtro. José Raúl Mantilla García
Director de Administración

Mtro. Fernando Yunes Márquez
Presidente Municipal

Las presentes firmas forman parte integrante del Manual de procedimientos del Instituto Municipal de las Mujeres de Veracruz del H. Ayuntamiento de Veracruz, Aprobado el 21 de diciembre del año 2020.

