MANUAL DE ATENCIÓN Y DE SERVICIOS AL PÚBLICO DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER DEL H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE NARANJOS AMATLÁN, VERACRUZ ADMINISTRACIÓN 2026-2029

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

INDICE

INTRODUCCIÓN 3
OBJETIVO DEL MANUAL 3
ALCANCE DE APLICACIÓN 3
MARCO JURIDICO 4
MISIÓN 4
VISIÓN 4
PRINCIPIOS RECTORES 5
VALORES INSTITUCIONALES 5
POLITICAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO 5
DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS 6
OBLIGACIONES DEL PERSONAL 6
SERVICIOS QUE PROPORCIONA EL INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER 6
PROCEDIMIENTO GENERAL DE LA ATENCIÓN 7
Recepción 7
Entrevista Inicial 7
Atención 7
Cierre 7
PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA 7
CANALIZACIÓN INTERINSTITUCIONAL 8
CONFIDENCIALIDAD 8
FIRMAS DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y AUTORIZACIÓN 9

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

INTRODUCCIÓN

El Instituto Municipal de la Mujer es la instancia encargada de promover la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres, impulsar políticas públicas con perspectiva de género, prevenir y atender la violencia contra las mujeres, así como fomentar el ejercicio pleno de sus derechos.

Un manual de atención y de servicios al público es un documento que establece las normas, procedimientos y lineamientos para orientar al personal en la prestación de un servicio eficiente, respetuoso, oportuno y de calidad a los usuarios.

Este Manual tiene como finalidad establecer criterios y procedimientos homogéneos para brindar atención integral, respetuosa, profesional y libre de discriminación a todas las personas usuarias, garantizando la confidencialidad de la información y la protección de los derechos humanos.

OBJETIVO DEL MANUAL

Establecer la estructura organizacional, funciones, responsabilidades y mecanismos de coordinación del Instituto Municipal de la Mujer de Naranjos-Amatlán, Veracruz, como instrumento normativo y de consulta que oriente el desempeño del personal y contribuya a promover, impulsar y fortalecer la incorporación transversal de la perspectiva de género, el enfoque intercultural e interseccional en las políticas públicas, programas, estrategias y acciones municipales, favoreciendo el desarrollo integral de las mujeres, su participación activa en todos los ámbitos de la vida, la eliminación de la discriminación y la violencia, y la garantía del pleno ejercicio de sus derechos en condiciones de igualdad y equidad de género

ALCANCE DE APLICACIÓN

Las disposiciones contenidas en el presente manual son de observancia obligatoria para todo el personal adscrito al Instituto Municipal de la Mujer, incluyendo áreas administrativas, jurídicas, psicológicas y de trabajo social.

Su aplicación comprende todos los procedimientos relacionados con la atención a usuarias, gestión administrativa, coordinación institucional y ejecución de programas y acciones del Instituto Municipal de la Mujer.

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

MARCO JURIDICO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Veracruz
- Plan Municipal de Desarrollo vigente
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- CEDAW
- Convención Belém do Pará.
- Constitución Política del Estado de Veracruz.
- Legislación estatal aplicable.
- Reglamento del IMM.

MISIÓN

Promover la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres mediante el diseño, implementación y fortalecimiento de programas, proyectos, acciones y servicios especializados que contribuyan al desarrollo integral, empoderamiento y bienestar de las mujeres del municipio. Asimismo, impulsar políticas públicas con perspectiva de género que favorezcan la inclusión, la participación de las mujeres en los ámbitos social, económico, político, cultural y comunitario, así como prevenir, atender y contribuir a la erradicación de toda forma de discriminación, desigualdad y violencia, garantizando el respeto, la protección y el ejercicio pleno de sus derechos humanos en condiciones de igualdad, equidad y libre de violencia.

VISIÓN

Ser una institución municipal sólida, incluyente, eficiente y reconocida por su liderazgo en la promoción y defensa de los derechos humanos de las mujeres, así como en el impulso de la igualdad sustantiva y la perspectiva de género. Consolidarse como un referente en la implementación de políticas públicas, programas y acciones que contribuyan al desarrollo integral, la autonomía y el empoderamiento de las mujeres, promoviendo una sociedad más justa, equitativa y libre de discriminación y violencia, donde mujeres y hombres tengan las mismas oportunidades para alcanzar su pleno desarrollo.

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

PRINCIPIOS RECTORES

La actuación del Instituto se regirá por:

- Perspectiva de género.
- Igualdad sustantiva.
- No discriminación.
- Respeto a los derechos humanos.
- Confidencialidad.
- Interculturalidad.
- Accesibilidad.
- Debida diligencia.
- Empatía.
- Atención centrada en la persona.

VALORES INSTITUCIONALES

- Honestidad.
- Respeto.
- Profesionalismo.
- Solidaridad.
- Inclusión.
- Responsabilidad.
- Transparencia.
- Sensibilidad.
- Ética.
- Compromiso con el servicio público.

POLITICAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Toda atención deberá brindarse:

- Sin discriminación por razón de sexo, género, edad, orientación sexual, identidad de género, origen étnico, discapacidad, religión o condición social.
- Con respeto, privacidad y confidencialidad.
- Utilizando lenguaje claro e incluyente.
- Sin revictimizar a las personas usuarias.
- De manera gratuita y oportuna.

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

- Con perspectiva de género y enfoque de derechos humanos.

DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias tienen derecho a:

- Recibir un trato digno y respetuoso.
- Ser escuchadas sin prejuicios.
- Recibir información clara y suficiente.
- Acceder a los servicios disponibles.
- Que se protejan sus datos personales.
- Presentar sugerencias, quejas o inconformidades.
- Recibir atención en condiciones de igualdad.

OBLIGACIONES DEL PERSONAL

El personal deberá:

- Brindar atención con sensibilidad y respeto.
- Escuchar activamente.
- Evitar cualquier forma de discriminación.
- Mantener la confidencialidad de la información.
- Informar sobre los servicios disponibles.
- Canalizar oportunamente los casos que no sean de su competencia.
- Registrar las atenciones realizadas.
- Participar en procesos de capacitación continua.

SERVICIOS QUE PROPORCIONA EL INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER

El Instituto Municipal de la Mujer ofrece:

- Orientación jurídica.
- Atención psicológica.
- Trabajo social.
- Canalización a instituciones especializadas.
- Gestión de apoyos institucionales.
- Talleres de empoderamiento económico.

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

- Capacitación en igualdad de género.
- Pláticas de prevención de la violencia.
- Campañas de sensibilización.
- Asesoría sobre derechos de las mujeres.
- Acompañamiento institucional en gestiones administrativas.

PROCEDIMIENTO GENERAL DE LA ATENCIÓN

Recepción

- Saludar cordialmente.
- Presentarse con nombre y cargo.
- Garantizar un espacio de privacidad cuando la naturaleza del asunto lo requiera.
- Registrar los datos mínimos necesarios.

Entrevista Inicial

- Escuchar sin interrumpir.
- Identificar la necesidad o problemática.
- Detectar factores de riesgo.
- Explicar el alcance de los servicios.

Atención

- Proporcionar orientación o asesoría.
- Elaborar un plan de atención cuando sea necesario.
- Canalizar a otras instituciones cuando corresponda.
- Programar citas de seguimiento.

Cierre

- Confirmar que la información fue comprendida.
- Informar los siguientes pasos.
- Despedirse con cortesía y disposición para brindar seguimiento.

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA

Cuando una persona manifieste ser víctima de violencia:

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

1. Brindar atención inmediata en un espacio privado.
2. Escuchar sin emitir juicios.
3. Evitar preguntas que culpabilicen o revictimicen.
4. Identificar si existe riesgo inminente para su integridad o la de sus hijas e hijos.
5. Informar sobre las opciones de apoyo disponibles.
6. Canalizar, cuando proceda, a las instituciones competentes.
7. Registrar la atención conforme a la normativa aplicable.
8. Dar seguimiento al caso cuando corresponda.

En situaciones de emergencia se deberá coordinar la atención con las autoridades competentes de manera inmediata.

CANALIZACIÓN INTERINSTITUCIONAL

Según la naturaleza del caso, el Instituto podrá canalizar a:

- Sistema DIF Municipal.
- Fiscalía Especializada.
- Centro de Justicia para las Mujeres.
- Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.
- Instituciones de Salud.
- Seguridad Pública.
- Comisión de Derechos Humanos.
- Refugios especializados.
- Instancias estatales o federales de apoyo a las mujeres.

CONFIDENCIALIDAD

Toda la información obtenida durante la atención será considerada confidencial y tratada conforme a la legislación aplicable en materia de protección de datos personales.

El acceso a los expedientes estará restringido al personal autorizado

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

FIRMAS DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y AUTORIZACIÓN

ELABORÓ:

Lic. Juana Dayani Cordoba Sánchez – Directora del Instituto Municipal de la Mujer

REVISÓ:

Lic. Rosa Isela Cárdenas Treto - Sindica Única

AUTORIZÓ:

C.P. Humberto Ancelín Cruz - Presidente Municipal Constitucional.

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN