

MANUAL DE SERVICIOS INSTITUTO DE LA MUJER



Gobierno de
Ocotlán
2024-2027

2024-2027

MANUAL DE SERVICIOS

ÍNDICE

Contenido

ÍNDICE.....	2
OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS	3
INVENTARIO DE SERVICIOS	4
NOMBRE DEL SERVICIO:	5
ASESORÍA JURÍDICA.....	5
COMPROMISO DE CALIDAD	5
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	5
DIAGRAMA DE FLUJO	6
NOMBRE DEL SERVICIO:	7
ATENCIÓN PSICOLÓGICA.....	7
COMPROMISO DE CALIDAD	7
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	7
DIAGRAMA DE FLUJO	8
NOMBRE DEL SERVICIO:	9
CAPACITACIONES.....	9
COMPROMISO DE CALIDAD	9
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	9
DIAGRAMA DE FLUJO	10
NOMBRE DEL SERVICIO:	11
ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PARA LA PARTICIPACIÓN EN PROGRAMAS MUNICIPALES, ESTATALES Y FEDERALES CON LA ATENCIÓN DE LA MUJER.	11
COMPROMISO DE CALIDAD	11
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	11
DIAGRAMA DE FLUJO	12
FUNDAMENTO LEGAL.....	13
TRANSITORIOS	14
AUTORIZACIONES.....	14

MANUAL DE SERVICIOS

INTRODUCCIÓN

El Manual de Servicios es un instrumento del Instituto Municipal de la Mujer de Ocotlán Jalisco, que sirve para dar a conocer los servicios sustantivos que proporciona la Dependencia conforme a su competencia de desempeño, el cual debe ser transparente en el manejo de los recursos de la Administración Pública, así como velar el actuar del servidor público municipal de acuerdo a lo establecido en la legislación aplicable; para llevar a cabo esta función se realizan tareas de organización, administración, y construcción de relaciones con el usuario del servicio.

En consecuencia, a lo anterior, para el Instituto de la Mujer es importante que la ciudadanía cuente con información transparente y necesaria en cuanto a sus servicios.

- Atención integral a mujeres víctimas de violencia (Atención de primer contacto), dar seguimiento y verificar que las dependencias especializadas atiendan debidamente.
- Administrar red de información.
- Ejecución de conferencias capacitantes, talleres y charlas con tema de perspectiva de género y derechos humanos.
- Capacitación a dependencias especializadas en contención emocional e intervención en crisis.

OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS

- Brindar atención eficiente, oportuna y transparente a la ciudadanía mediante la recepción, gestión y seguimiento de solicitudes, quejas y peticiones relacionadas con los servicios públicos y la administración municipal, fortaleciendo la comunicación entre la población y el gobierno, promoviendo la participación ciudadana y mejorando la calidad de los servicios municipales a través de la retroalimentación y mejora continua.

MANUAL DE SERVICIOS

INVENTARIO DE SERVICIOS

Dependencia	Proceso	Servicio	Beneficiario
Instituto Municipal de la Mujer	Sesiones de asesoramiento jurídico	<ul style="list-style-type: none">Asesoría Jurídica	Ciudadanía que requiera el servicio.
Instituto Municipal de la Mujer	Atención psicológica, vía presencial.	<ul style="list-style-type: none">Atención psicológica	Ciudadanía que requiera el servicio.
Instituto Municipal de la Mujer	Solicitar el espacio correspondiente donde se va a impartir las capacitaciones en diferentes temas.	<ul style="list-style-type: none">Capacitaciones	Ciudadanía que requiera el servicio.
Instituto Municipal de la Mujer	Atención a la ciudadanía vía telefónica, presencial en las oficinas del instituto.	<ul style="list-style-type: none">Atención y acompañamiento para la participación en programas municipales, estatales y federales con atención a la mujer.	Ciudadanía que requiera el servicio.

MANUAL DE SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO:

ASESORÍA JURÍDICA

Descripción y finalidad del servicio:

Brindar acompañamiento y asesoría legal en diversas áreas del derecho, con un enfoque de género y derechos humanos, para que la mujer asesorada pueda salvaguardar su integridad física, emocional y patrimonial.

Requisitos para obtener el servicio:

Ser mujer, mayor de edad, haber sido víctima de violencia física, psicológica o patrimonial, comunicarse al número telefónico o acudir a las instalaciones del Instituto de la Mujer para recibir el servicio.

Vigencia:

Puede ser variable según la naturaleza de la queja.

Lugar de gestión y horarios.

Dirección: Hidalgo 1, Col. Centro, Ocotlán, Jalisco.

Horario: De lunes a viernes, de 09:00 a 15:00 horas.

Teléfono: 392 925 59940 Ext. 3044

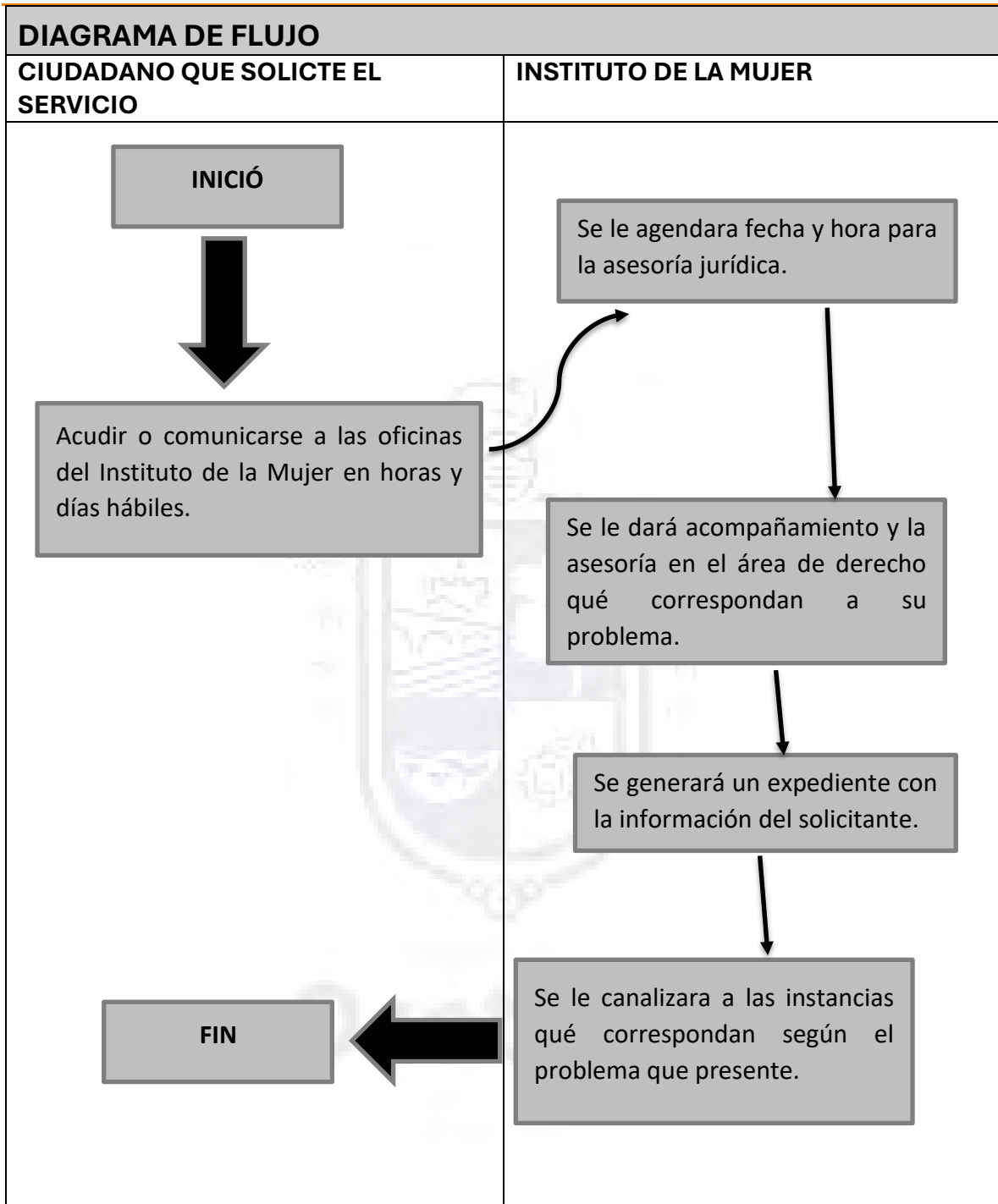
COMPROMISO DE CALIDAD

Características	Temporalidad	Costo
Cumplir con un trato empático y profesional, de confidencialidad y accesible.	Atención inmediata y valorización para su derivación a las áreas que correspondan.	Servicio gratuito.

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

Acudir ante el órgano de control interno para presentar una queja o reporte.

MANUAL DE SERVICIOS



MANUAL DE SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO:

ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Descripción y finalidad del servicio:

Brindar apoyo y contención emocional a las víctimas, ayudar a identificar y mitigar los efectos del abuso, fomentar la resiliencia y la reconstrucción de la identidad, y analizar las dinámicas de poder inherentes a la violencia desde una perspectiva de género.

Requisitos para obtener el servicio:

Ser mujer, mayor de edad, haber sido víctima de violencia física, psicológica, comunicarse al número telefónico o acudir a las instalaciones del Instituto de la Mujer para recibir el servicio.

Vigencia:

Puede ser variable según la naturaleza de la queja.

Lugar de gestión y horarios.

Dirección: Hidalgo 1, Col. Centro, Ocotlán, Jalisco.

Horario: De lunes a viernes, de 09:00 a 15:00 horas.

Teléfono: 392 925 59940 Ext. 3044

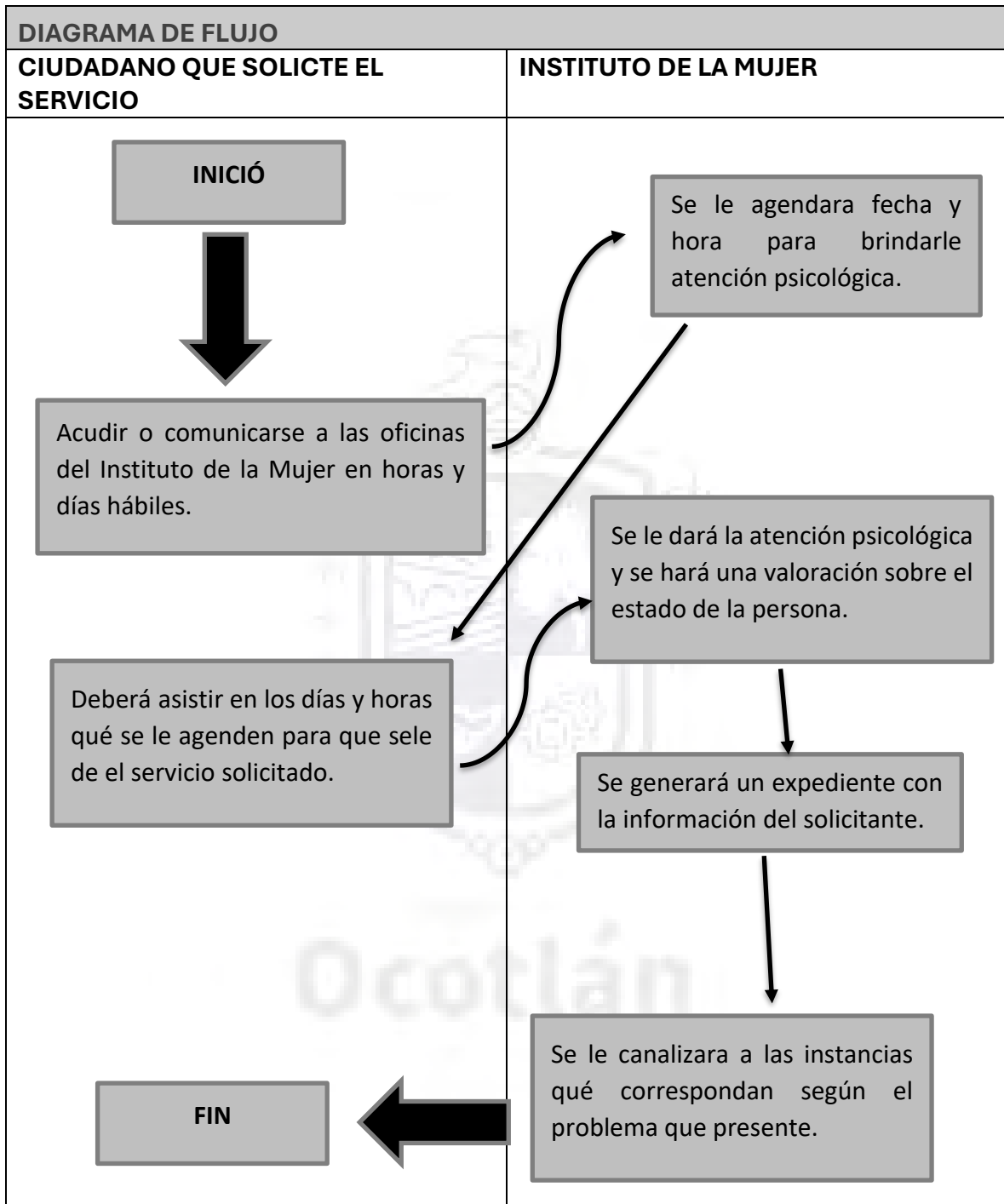
COMPROMISO DE CALIDAD

Características	Temporalidad	Costo
cumplir con un trato empático, profesional, confidencial y de fácil accesibilidad en la aplicación de métodos científicos actualizados.	Atención inmediata y valorización para su derivación a las áreas que correspondan.	Servicio gratuito.

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

Acudir ante el órgano de control interno para presentar una queja o reporte.

MANUAL DE SERVICIOS



MANUAL DE SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO:

CAPACITACIONES

Descripción y finalidad del servicio:

La función de la capacitación es desarrollar competencias y conocimientos para reducir desigualdades, prevenir la violencia, promover la equidad de trato y fomentar una cultura libre de estereotipos.

Requisitos para obtener el servicio:

Ser mujer, mayor de edad, comunicarse al número telefónico o acudir a las instalaciones del Instituto de la Mujer para recibir el servicio.

Vigencia:

Una capacitación de forma mensual.

Lugar de gestión y horarios.

Dirección: Hidalgo 1, Col. Centro, Ocotlán, Jalisco.

Horario: De lunes a viernes, de 09:00 a 15:00 horas.

Teléfono: 392 925 59940 Ext. 3044

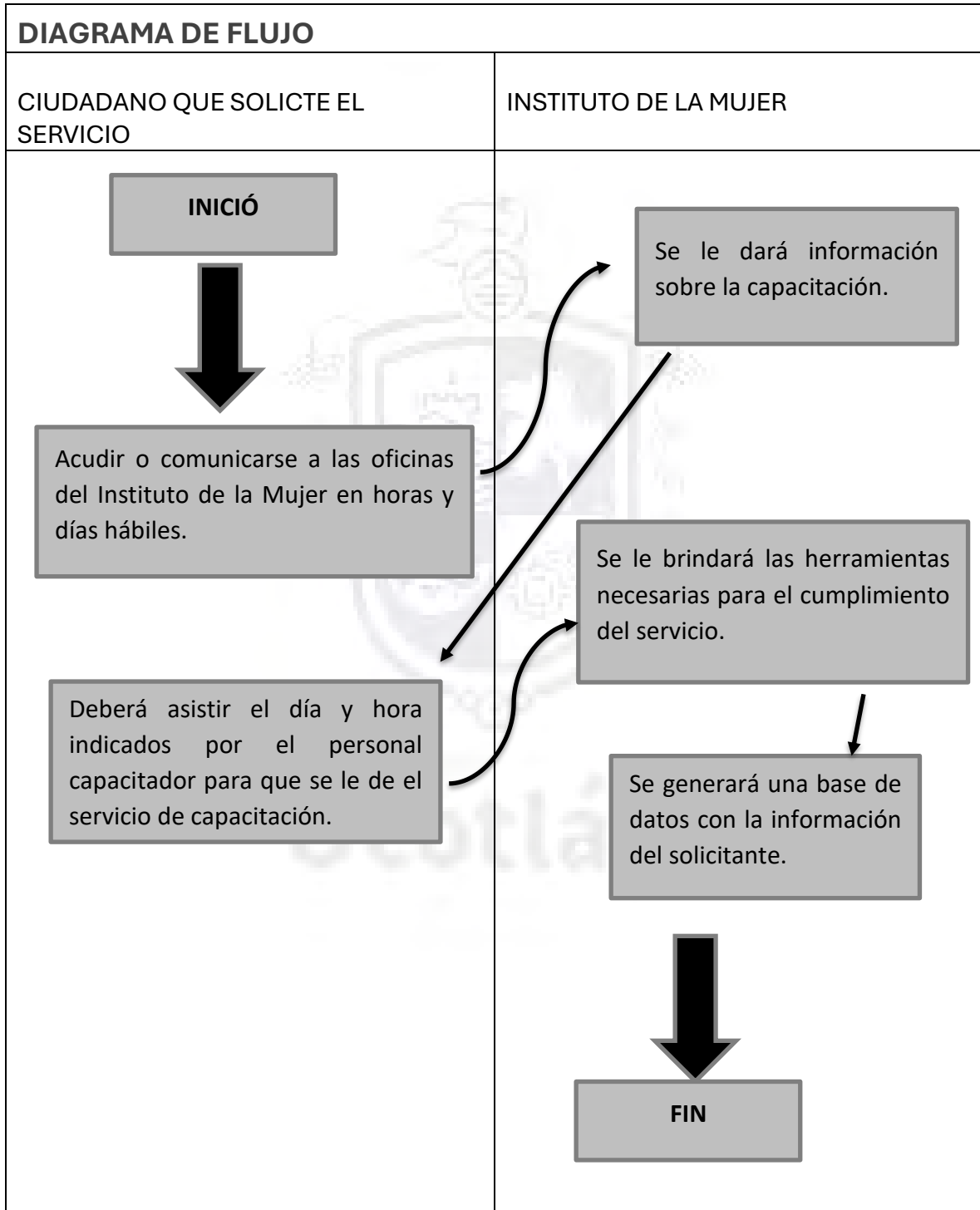
COMPROMISO DE CALIDAD

Características	Temporalidad	Costo
Las capacitaciones son impartidas por profesionistas con amplio conocimiento en la rama, además de desempeñarse con ética profesional.	Una capacitación de forma mensual.	Servicio gratuito.

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

Acudir ante el órgano de control interno para presentar una queja o reporte.

MANUAL DE SERVICIOS



MANUAL DE SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO:

ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PARA LA PARTICIPACIÓN EN PROGRAMAS MUNICIPALES, ESTATALES Y FEDERALES CON LA ATENCIÓN DE LA MUJER.

Descripción y finalidad del servicio:

Los programas para la mujer buscan promover la autonomía y el bienestar a través de apoyos económicos, acceso a justicia, atención médica, y servicios para prevenir y atender la violencia de género, además de fomentar la participación activa en los ámbitos social, económico y político de las mujeres de diferentes edades y condiciones de vulnerabilidad.

Requisitos para obtener el servicio:

Ser mujer, mayor de edad, comunicarse al número telefónico o acudir a las instalaciones del Instituto de la Mujer para recibir el servicio.

Cumplir con los requerimientos preestablecidos en las reglas de operatividad según para cada programa.

Vigencia:

Puede ser variable según el tipo de programa.

Lugar de gestión y horarios.

Dirección: Hidalgo 1, Col. Centro, Ocotlán, Jalisco.

Horario: De lunes a viernes, de 09:00 a 15:00 horas.

Teléfono: 392 925 59940 Ext. 3044

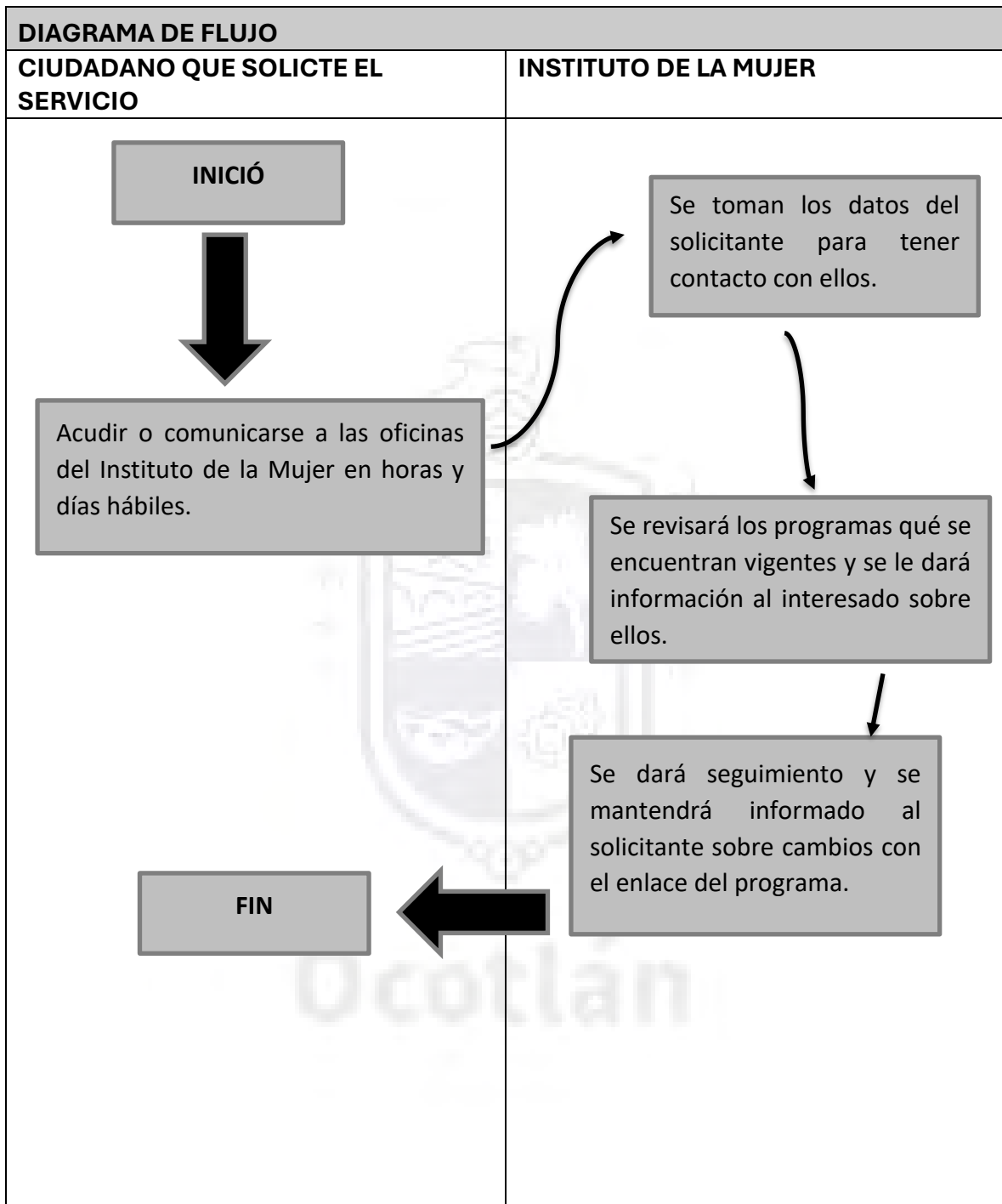
COMPROMISO DE CALIDAD

Características	Temporalidad	Costo
La información de los programas es ofrecida por el personal administrativo previa capacitación respecto a las reglas de operatividad según el programa.	Se apega a cada tipo de programa	Servicio gratuito.

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

Acudir ante el órgano de control interno para presentar una queja o reporte.

MANUAL DE SERVICIOS



MANUAL DE SERVICIOS

FUNDAMENTO LEGAL

Federal

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

Estatal

- Constitución Política del Estado de Jalisco.
- Ley de Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco
- Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios
- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Jalisco
- Ley Estatal para la igualdad entre Mujeres y Hombres
- Ley de Atención de Víctimas del Estado de Jalisco

Municipal

- Reglamento De Organización Y Funcionamiento Del Ayuntamiento De Ocotlán, Jalisco
- Reglamento del Instituto Municipal de la Mujer Ocotlense
- Reglamento para la Igualdad entre Mujeres y Hombres de Ocotlán, Jalisco
- Reglamento de Acceso a una Vida Libre de Violencia para el Municipio de Ocotlán, Jalisco.

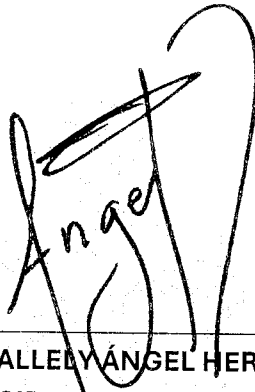
MANUAL DE SERVICIOS

TRANSITORIOS

Primero. El presente Manual de Servicios entrara en vigor al día siguiente de su publicación.

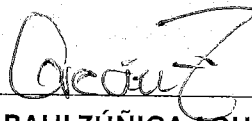
Segundo. La publicación del presente Manual de Servicios se realizará el mismo día de su autorización en la página web del Municipio.

AUTORIZACIONES



C. DEYSI NALLELY ÁNGEL HERNÁNDEZ
PRESIDENTA MUNICIPAL

ELABORADO POR:



C. GRECIA SARAHI ZÚÑIGA AGUILAR
DIRECTORA DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE LA
MUJER