



**Coronango**

GOBIERNO MUNICIPAL

2021 - 2024

*¡Juntos Gobernemos!*

MANUAL DE  
PROCEDIMIENTOS DEL  
INSTITUTO MUNICIPAL DE LA  
MUJER



MUNICIPIO DE CORONANGO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL  
INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER

*i Juntos Gobernemos!*



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER**

**AUTORIZACIONES**

ELABORÓ

**INDHIRA HERRERA REYES**

TITULAR DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER

AUTORIZO

**INDHIRA HERRERA REYES**

TITULAR DEL INSTITUTO MUNICIPAL  
DE LA MUJER

CORONANGO, PUE.  
2021 - 2024

REVISÓ

**SILVIA CHAVARRIA ROCHA**  
TITULAR DE LA CONTRALORIA  
MUNICIPAL

CORONANGO, PUE.  
2021 2024

| CLAVE:   | FECHA DE ACTUALIZACIÓN | FECHA DE APROBACIÓN | NÚMERO DE REVISIÓN |
|----------|------------------------|---------------------|--------------------|
| IMM-2124 | DICIEMBRE 2023         | 14 DE MAYO 2024     | 2                  |



MUNICIPIO DE CORONANGO  
 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL  
 INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER

*¡Juntos Gobernemos!*

|     | Índice                             | Página |
|-----|------------------------------------|--------|
| I   | Introducción                       | 4      |
| II  | Objetivo                           | 4      |
| III | Marco Jurídico                     | 5-6    |
| IV  | Presentación de los Procedimientos | 6      |
| V   | Apartados de los Procedimientos    | 6-9    |
| VI  | Glosario de términos               | 10-11  |

| CLAVE:   | FECHA DE ACTUALIZACIÓN | FECHA DE APROBACIÓN | NÚMERO DE REVISIÓN |
|----------|------------------------|---------------------|--------------------|
| IMM-2124 | DICIEMBRE 2023         |                     | 2                  |



MUNICIPIO DE CORONANGO  
 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL  
 INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER

*i Juntos Gobernemos!*

## I. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimientos tiene como propósito fundamental establecer en forma clara y sencilla, la información acerca de cada paso que comprenden los procedimientos que se realizan por parte del Instituto Municipal de la Mujer, y así otorgar a los servidores públicos de dicha área y demás usuarios, una herramienta que permita una mejor manera de comunicación, registro y transmisión oportuna de información en el desempeño de sus funciones, así como ser permita inducir al personal de nuevo ingreso en las actividades que se desarrollan en el Instituto Municipal de la Mujer.

Es pertinente destacar el carácter perfectible de este documento, debido a que se podrán incorporar en su contenido, aquellas aportaciones o mejoras para su actualización, derivadas de reformas o modificaciones a las disposiciones legales y administrativas que lo regulan, por lo que su revisión y actualización será responsabilidad del Instituto Municipal de la Mujer, a fin de que este documento se mantenga actualizado.

Toda referencia en este manual, incluyendo los cargos y puestos, al género masculino lo es también al género femenino, cuando de su texto y contexto no se establezca que es para uno u otro género.

## II. OBJETIVO

Servir como base para mejor proveer las acciones tendientes a la atención y orientación de las mujeres víctimas de violencia, así como a la capacitación en materia de violencia de género, para dar cumplimiento a las políticas, objetivos y prioridades previstos en el Plan Municipal de Desarrollo, a través del Instituto Municipal de la Mujer.

| CLAVE:   | FECHA DE ACTUALIZACIÓN | FECHA DE APROBACIÓN | NÚMERO DE REVISIÓN |
|----------|------------------------|---------------------|--------------------|
| IMM-2124 | DICIEMBRE 2023         |                     | 2                  |



MUNICIPIO DE CORONANGO  
 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL  
 INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER

*i Juntos Gobernemos!*

### III. MARCO JURÍDICO

#### Normatividad Federal:

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
3. Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
4. Ley General de Archivos.
5. Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
6. Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
7. Ley General de Responsabilidades Administrativas.
8. Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de sujetos obligados.

#### Normatividad Estatal:

1. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla.
2. Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Puebla.
3. Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Puebla.
4. Ley para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Puebla.
5. Ley de Prevención, Atención y Sanción de la Violencia Familiar para el Estado de Puebla.
6. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla.
7. Ley del Sistema Anticorrupción del Estado de Puebla.
8. Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla.

#### Normatividad Municipal:

1. Ley Orgánica Municipal.
2. Ley de Ingresos del Municipio de Coronango, para el ejercicio fiscal que corresponda.
3. Presupuesto de Egresos para el Municipio de Coronango, para el ejercicio fiscal correspondiente.
4. Reglamento Interior del Ayuntamiento de Coronango.
5. Reglamento de Orden y Justicia Cívica Municipal de Coronango, Puebla.
6. Código de Ética.
7. Código de Conducta.

| CLAVE:   | FECHA DE ACTUALIZACIÓN | FECHA DE APROBACIÓN | NÚMERO DE REVISIÓN |
|----------|------------------------|---------------------|--------------------|
| IMM-2124 | DICIEMBRE 2023         |                     | 2                  |



MUNICIPIO DE CORONANGO  
 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL  
 INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER

*i Juntos Gobernemos!*

8. Plan Municipal de Desarrollo vigente.

## IV. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

### INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER

1. Procedimiento de Aplicación del protocolo de atención a personas víctimas de violencia.

## V. APARTADO DE LOS PROCEDIMIENTOS

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| <b>Nombre del Procedimiento:</b> | <b>Procedimiento de Aplicación del protocolo de atención a personas víctimas de violencia.</b>   |
| <b>Objetivo:</b>                 | Dar contención a las mujeres e informarlas sobre sus derechos, los tipos de violencia y el ciclo de la violencia, esto debe facilitar el entendimiento de las situaciones de violencia, por lo que se abordara a la usuaria en fortalecer su entorno para evitar recaer la misma situación.  |
| <b>Fundamento Legal:</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ley para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Puebla.</li> </ul>  |
| <b>Políticas de Operación</b>    | <ol style="list-style-type: none"> <li>Crear, desde el momento en que una mujer acude a solicitar auxilio o servicio de atención por violencia (física, económica, patrimonial, psicológica o sexual) es creer en ella, en la veracidad de lo expuesto por la víctima.</li> <li>Acoger, la víctima se encuentra en un estado vulnerable por los sucesos ocurridos es por ello que debe ser tratada con calidez y apoyo por parte del personal que la está atendiendo.</li> <li>No re victimización, el personal que atiende debe ser empático con la víctima, por ello debe evitar falsear, negar la explicación de la situación de violencia.</li> <li>Confidencia, como en lo establecido en la ley de protección de datos personales, toda la información que las mujeres compartan es</li> </ol> |

| CLAVE:   | FECHA DE ACTUALIZACIÓN | FECHA DE APROBACIÓN | NÚMERO DE REVISIÓN |
|----------|------------------------|---------------------|--------------------|
| IMM-2124 | DICIEMBRE 2023         |                     | 2                  |



## MUNICIPIO DE CORONANGO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL  
INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER

*¡Juntos Gobernemos!*

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
|                                    | <p>absolutamente confidencial, únicamente se comparte internamente para llevar el debido seguimiento de acuerdo a la situación que la víctima.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Empatía, el personal debe actuar de manera profesional, basándose en el respeto y tolerancia.</li> <li>6. No discriminación, las mujeres deben ser atendidas sin distinción por el origen étnico, color de piel, cultura, sexo, genero, edad discapacidad, condición social, económica, de salud, jurídica, religiosa, etc.</li> <li>7. La atención será especializada y gratuita.</li> <li>8. Escuchar, y preguntar de manera general el asunto por el cual acude a solicitar apoyo, si la situación no está relacionada a la violencia familiar o de pareja se le brinda la información o en el alcance de nuestras posibilidades canalización a la dependencia gubernamental que pueda apoyarla.</li> </ol> |
| <b>Tiempo Promedio de Gestión:</b> | 1 hora 30 minutos.  |

| CLAVE:   | FECHA DE ACTUALIZACIÓN | FECHA DE APROBACIÓN | NÚMERO DE REVISIÓN |
|----------|------------------------|---------------------|--------------------|
| IMM-2124 | DICIEMBRE 2023         |                     | 2                  |



MUNICIPIO DE CORONANGO  
 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL  
 INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER

*¡Juntos Gobernemos!*

**Descripción del Procedimiento: Procedimiento de Aplicación del protocolo de atención a personas víctimas de violencia.**

| Responsable   | No. | Actividad   | Formato o Documento |
|---|-----|---|---------------------|
| Dirección del<br>Instituto Municipal<br>de la Mujer | 1   | Se recibe a la persona víctima de violencia con respeto y cordialidad, y se le pregunta: ¿requiera auxilio médico?<br>Si: paso 2<br>No: paso 3  | ---                 |
|   | 2   | Se canaliza al área de salud, por medio de una solicitud en memorándum.   | Memorándum          |
|   | 3   | Se brinda la información clara y precisa a la persona víctima de violencia a cerca del proceso que llevara en atención a su problema. Y se le pregunta: ¿Desea denunciar?<br>Si: paso 4<br>No: Paso 6 | ---                 |
|   | 4   | Se solicita el apoyo al área de seguridad pública y se le pregunta: ¿Requiere del acompañamiento de IMMujeres?<br>Si: paso 2<br>No: paso 3  | ---                 |
|   | 5   | Se realiza el acompañamiento en coordinación con seguridad pública, a través de memorándum.   | Memorándum          |
|   | 6   | Se Requisita el Formato 01 de solicitud al área competente del H. Ayuntamiento para conciliación.   | Formato 01          |
|   | 7   | Se canaliza a la persona víctima de violencia al área correspondiente. Finaliza procedimiento.  | ---                 |

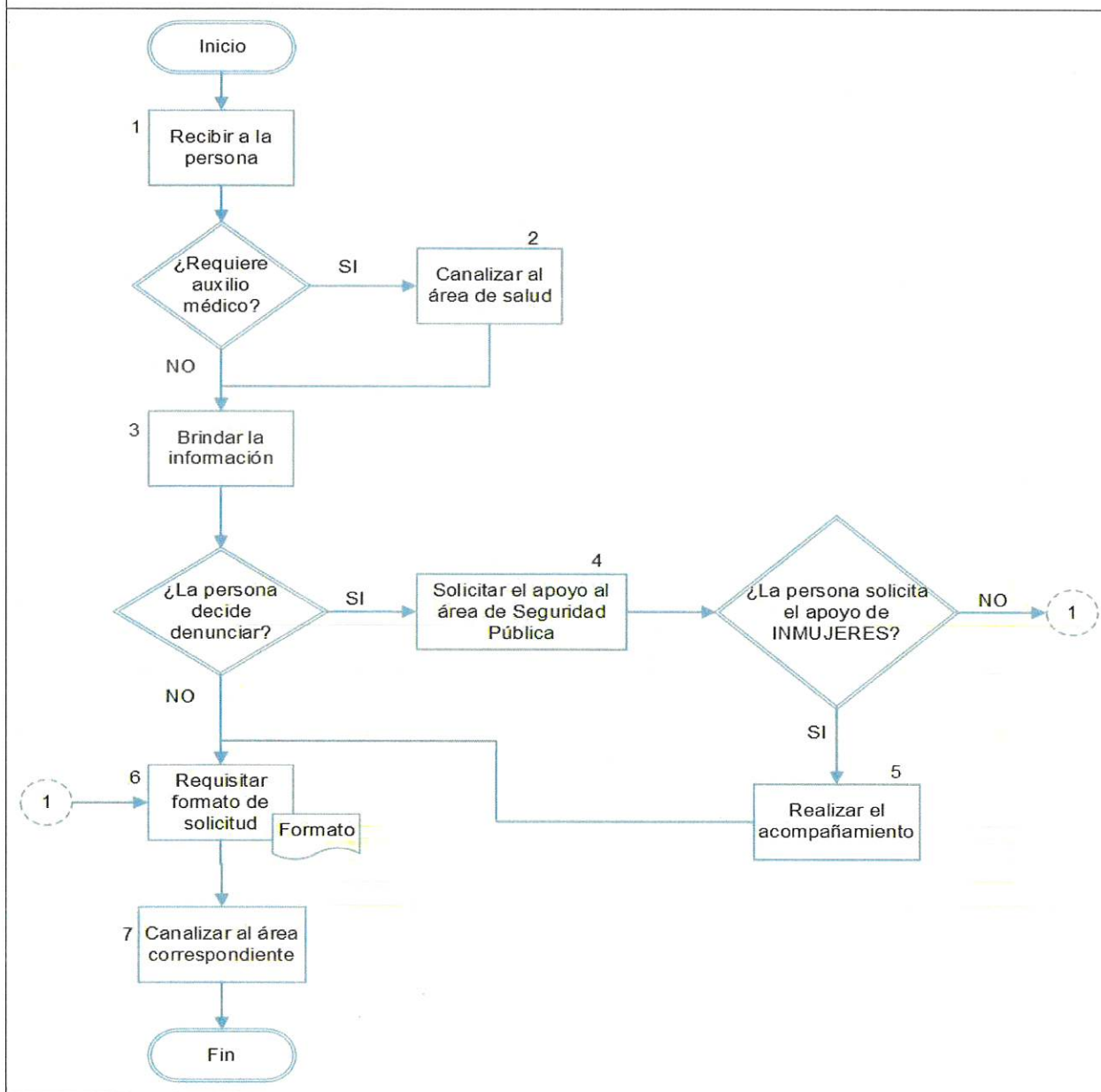
| CLAVE:   | FECHA DE ACTUALIZACIÓN | FECHA DE APROBACIÓN | NÚMERO DE REVISIÓN |
|----------|------------------------|---------------------|--------------------|
| IMM-2124 | DICIEMBRE 2023         |                     | 2                  |



MUNICIPIO DE CORONANGO  
 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL  
 INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER

*i Juntos Gobernemos!*

Diagrama de flujo: Procedimiento de aplicación del protocolo de atención a personas víctimas de violencia.



| CLAVE:   | FECHA DE ACTUALIZACIÓN | FECHA DE APROBACIÓN | NÚMERO DE REVISIÓN |
|----------|------------------------|---------------------|--------------------|
| IMM-2124 | DICIEMBRE 2023         |                     | 2                  |



MUNICIPIO DE CORONANGO  
 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL  
 INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER

*i Juntos Gobernemos!*

## VI. GLOSARIO DE TERMINOS

**Programa:** Proyecto o planificación ordenada de las distintas partes o actividades que componen algo que se va a realizar.

**Instituto:** Al Instituto Municipal de la Mujer.

**Usuaría:** Persona física de sexo femenino que acude al Instituto en búsqueda de apoyo.

**Dependencia:** aquella que integran la Administración Pública Municipal.

**Discriminación:** Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos, el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, también se entenderá como discriminación la homofobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, así como la discriminación racial y otras formas conexas de tolerancia.

**Empatía:** La intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional, lo que siente otro individuo.

**Eje transversal:** Igualdad y Equidad de Género, contribuir con las acciones que se establezcan en materia de ética, integridad, prevención del hostigamiento y acoso, así como en el combate contra actos de discriminación y violencia laboral.

**Entidades:** los organismos públicos descentralizados municipales, las empresas de participación municipal mayoritaria y los fideicomisos públicos en los que el fideicomiso sea el municipio.

**Estructura orgánica:** Es la organización formal en la que se establecen los niveles jerárquicos y se especifica la división de funciones, la interrelación que deben existir entre las diferentes unidades organizacionales, a efecto de lograr el cumplimiento de los objetivos es igualmente un marco administrativo de referencia para determinar los niveles de toma de decisiones.

**Género:** Valores, atributos, roles y representaciones que la sociedad asigna a mujeres y hombres. El Género es un principio de organización que afecta todo el conjunto de las relaciones sociales.

| CLAVE:   | FECHA DE ACTUALIZACIÓN | FECHA DE APROBACIÓN | NÚMERO DE REVISIÓN |
|----------|------------------------|---------------------|--------------------|
| IMM-2124 | DICIEMBRE 2023         |                     | 2                  |



## MUNICIPIO DE CORONANGO

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER

*¡Juntos Gobernemos!*

**Igualdad de Género:** Implica que se han considerado los comportamientos, aspiraciones y necesidades específicas de las mujeres y del hombre, y que estas han sido valoradas y favorecidas de la misma manera. Significa que los derechos, responsabilidades y oportunidades no dependen del hecho de haber nacido mujer u hombre. No significa que hombres y mujeres deban ser tratados como idénticos, si no que el acceso a oportunidades y el ejercicio de los derechos no dependa del sexo de las personas. Al respecto, el artículo 6 de la Ley General para la igualdad entre Mujeres y Hombres señala: “La igualdad entre mujeres y hombres, implica la eliminación de toda forma de discriminación en cualquiera de los ámbitos de la vida, que se genere por pertenecer a cualquier sexo”.

**Perspectiva de Género:** Concepto que se refiere a la metodología y los mecanismos que permiten identificar, cuestionar y valorar la discriminación, desigualdad y exclusión de las mujeres que se pretende justificar con base en las diferencias biológicas entre mujeres y hombres, así como las acciones que deben emprenderse para actuar sobre los factores de género y crear las condiciones de cambio que permitan avanzar en la construcción de la equidad de género.

**Sororidad:** Es un neologismo que se emplea para referirse a la solidaridad entre mujeres en un contexto de discriminación sexual.

**Transversalidad:** es el proceso que permite garantizar la incorporación de la perspectiva de género con el objetivo de valorar las implicaciones que tiene para las mujeres y los hombres cualquier acción que se programe en materia de legislación, políticas públicas, actividades administrativas, económicas y culturales en las instituciones públicas y privadas.

**Unidad Administrativas:** Las Direcciones, subdirecciones, jefaturas de departamento y demás áreas que integran una Dependencia o entidad.

**Violencia contra las Mujeres:** Cualquier acción u omisión, basada en su género, que les acuse daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado.

**SMDIF:** Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia.

| CLAVE:   | FECHA DE ACTUALIZACIÓN | FECHA DE APROBACIÓN | NÚMERO DE REVISIÓN |
|----------|------------------------|---------------------|--------------------|
| IMM-2124 | DICIEMBRE 2023         |                     | 2                  |