

LA GACETA

M U N I C I P A L

ÓRGANO DE COMUNICACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE HERMOSILLO

23 DE OCTUBRE 2024 // GACETA@HERMOSILLO.GOB.MX

SE INFORMA QUE EL PLENO DEL AYUNTAMIENTO DE HERMOSILLO, SONORA, EN SESIÓN ORDINARIA, CELEBRADA EL 18 DE OCTUBRE DE 2024, CORRESPONDIENTE AL ACTA NÚMERO TRES (3), TUVO A BIEN APROBAR EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA MUJER, PARA QUEDAR EN LOS SIGUIENTES TÉRMINOS:



MUNICIPIO DE HERMOSILLO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA MUJER

Septiembre de 2024



MUNICIPIO DE HERMOSILLO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA MUJER

Elaborado por:

Mtra. Angélica María Payán García
Dirección General de Atención a la Mujer

Validado por:

Mtra. Irma Laura Murillo Lozoya
Órgano de Control y Evaluación
Gubernamental



CONTENIDO

Introducción.

Catálogo de facultades y procesos.

Lista Maestra	Dirección General de Atención a la Mujer	
Carta de Proceso	Seguimiento a la información documentada	34-DAM-CP01
Procedimiento	Control de documentos	34-DGM-P101
Procedimiento	Control de registros	34-DGM-P102
Procedimiento	Atención a solicitudes de acceso a la información.	34-DGM-P403
Lista Maestra	Coordinación de Refugios	
Carta de Proceso	Atención de las Mujeres.	34-DAM-CP02
Procedimiento	Refugio a Mujeres en Situación de Violencia Extrema	34-RHE-P201
Procedimiento	Atención Psicológica.	34-RHE-P202
Procedimientos	Trabajo Social.	34-RHE-P203
Procedimiento	Asesoría Jurídica	34-RHE-P204
Lista Maestra.	Centro de Atención Integral para Mujeres	
Carta de Proceso.	Prevención de la Violencia	34-DAM-CP03
Procedimiento	Trabajo Social	34-CAM-P301
Procedimiento	Asesoría Jurídica	34-CAM-P302
Procedimiento	Acompañamiento a mujeres en situación de violencia	34-CAM-P303
Procedimiento	Atención Psicológica	34-CAM-P304
Lista Maestra.	Coordinación Administrativa	34-DAM-CP04
Carta de Proceso	Soporte Administrativo	34-ADM-P401
Procedimiento	Atención de Solicitud de Recursos Materiales.	34-ADM-P402
Procedimiento	Atención a Solicitudes de Servicio.	34-ADM-P402



Introducción

La Dirección General de Atención a la Mujer, tiene como principal objetivo atender, orientar y apoyar a las mujeres del municipio de Hermosillo y a través del manual de procedimientos se facilita conocer de manera precisa la organización de actividades que realiza la dependencia, así como los métodos y técnicas de trabajo que deben de seguir, auxiliándose con diagramas de flujo, y simplificando procesos administrativos.

En este documento se describen los procesos y procedimientos a cargo de la Dirección General de Atención a la Mujer con el propósito de estandarizar su operación.

Este manual se mantendrá permanentemente actualizado, ajustándose toda vez que se presente alguna modificación en la normatividad que nos rige, por cambios en la estructura orgánica de la instancia, o de algún otro elemento que influye en la operatividad de la misma, pero principalmente con motivo de la mejora de los procesos contenidos en el presente documento. Cabe mencionar que para la elaboración de este manual participaron todas las áreas, tanto de Dirección General, Coordinación del Centro de Atención Integral para Mujeres, Coordinación de Refugios y Coordinación Administrativa puesto que cada área aporta la información precisa y correcta sobre el desarrollo de la misma.



CATÁLOGO DE FACULTADES Y PROCESOS Dirección General de Atención a la Mujer

Fecha: 04/09/2024

No.	Facultad / Atribución	Documento Normativo	Artículo, fracción
1	Protección temporal a mujeres víctimas de violencia extrema.	Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal Directa del H. Ayuntamiento de Hermosillo	Artículos 44 y 45 fracción XIX.
2	Atención integral para mujeres.	Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal Directa del H. Ayuntamiento de Hermosillo	Artículos 44 y 45.

No.	Proceso	Tipo de Proceso	Puesto de la persona responsable
1	Seguimiento a la información documentada	Alta Dirección	Directora General de Atención a la Mujer
2	Atención a las Mujeres	Operativo	Coordinadora de Refugios
3	Prevención de la Violencia	Operativo	Coordinadora del Centro de Atención Integral para Mujeres
4	Soporte administrativo	Soporte	Coordinador Administrativo

Elaboró:

Enlace Administrativo

Aprobó:

Directora General de Atención a la Mujer



LISTA MAESTRA
Dirección General de Atención a la Mujer
Dirección General

Fecha: 04/09/2024
Hojas: 1 de 1

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	No. DE REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN
PROCESOS			
34-DAM-CP01	Seguimiento a la información documentada	00	04/09/2024
PROCEDIMIENTOS			
34-DGM-P101	Control de Documentos	00	04/09/2024
34-DGM-P102	Control de Registros	00	04/09/2024
34-DGM-P403	Atención a Solicitudes de Acceso a la Información	00	04/09/2024
FORMATOS E INSTRUCTIVOS			
34-DGM-P101-F01	Solicitud de cambios a documentos	00	04/09/2024
34-DGM-P101-F02	Control de cambios	00	04/09/2024
ANEXOS			
34-DGM-P101-A01	Diagrama de flujo	00	04/09/2024
34-DGM-P102-A01	Diagrama de flujo	00	04/09/2024
34-DGM-P403-A01	Diagrama de flujo	00	04/09/2024



CARTA DE PROCESOS
Dirección General de Atención a la Mujer

Código:	34-DAM-CP01/REV.00	Fecha de Emisión:	04/09/2024
---------	--------------------	-------------------	------------

DATOS DEL PROCESO	
Nombre del Proceso	Seguimiento a la información documentada.
Objetivo de Calidad	Asegurar la operación de los procesos y procedimientos de la Instancia, a través de la administración de documentos y los registros que se generen.
Alineación al PMD	4.7.1. Otorgar protección a mujeres ante cualquier tipo de violencia que ponga en riesgo su integridad física y emocional, así como de sus hijas e hijos, todo ello en un marco de respeto a sus derechos humanos. 4.8.1. Proveer atención especializada y multidisciplinaria vía telefónica y presencial a mujeres víctimas de violencia de género, y referirlas a la autoridad competente, de ser el caso. Impartir talleres ocupacionales y pláticas a usuarias del centro de atención y a diversas instituciones o instancias, talleres, y capacitación a las mujeres usuarias para su inserción laboral. 4.9.1. Fortalecer la presencia e importancia de las mujeres y/o las niñas a través de eventos, principalmente en fechas conmemorativas. Contribuir en el empoderamiento de las niñas y mujeres de etnias asentadas en Hermosillo, promover el liderazgo y participación política de las mujeres. 4.10.1. Realizar pláticas y talleres dirigidos a las mujeres de la comunidad, a las mujeres de empresas, instituciones, a personal de la administración pública municipal, así como realizar pláticas y talleres dirigidos a niñas, niños y adolescentes en escuelas. 4.11.1. Colaborar en la profesionalización de la función policial para la atención de mujeres y niñas municipio de Hermosillo con perspectiva de género. Fortalecer la actuación policial municipal eficiente y profesional en la detección, identificación, intervención, atención, protección y prevención de los casos de violencia contra las mujeres. 4.11.2. Mejorar el desempeño de los equipos de seguridad y desarrollar otras aptitudes a través de conferencias, congresos y diplomados, que les permitan adquirir conocimientos teóricos y prácticos fortaleciendo su capacidad de respuesta.
Facultades y Atribuciones	Facultades 1 y 2 del Catálogo de Facultades y Procesos.
Alcance	Aplica a todos los procedimientos de la Instancia.
Responsable del Proceso	Directora General de Atención a la Mujer
Producto	Procesos y procedimientos de la Instancia operando conforme a lo documentado.



CARTA DE PROCESOS
Dirección General de Atención a la Mujer

Código:	34-DAM-CP01/REV.00	Fecha de Emisión:	04/09/2024
Cliente	Titular de la Instancia y todo el personal.		
Interacción con otros procesos	34-DAM-CP02 Atención a las Mujeres 34-DAM-CP02 Prevención de la Violencia 34-DAM-CP03 Soporte Administrativo		
PROCEDIMIENTOS QUE ORIGINA			
CÓDIGO	NOMBRE		
34-DGM-P101	Control de documentos.		
34-DGM-P102	Control de registros.		
MEDICION DEL PROCESO			
Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de Medida	
Avance de los procesos de la Dirección General de Atención a la Mujer	$\left(\frac{\text{Proceso02} + \text{Proceso03}}{\sum \text{Procesos}} \times 100 \right)$	% de avance	

PMD: Plan Municipal de Desarrollo.

Revisó:

Enlace Administrativo

Aprobó:

Directora General de Atención a la Mujer



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Atención a la Mujer
Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Control de documentos.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:	34-DGM-P101/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 04/09/2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
Mantener la información documentada actualizada y vigente de los procesos y procedimientos de la Instancia.

II. ALCANCE
Aplica para toda la información documentada que soportan los procedimientos de la Instancia.

III. DEFINICIONES
- TUA: Titular de la Unidad Administrativa.
- Enlace Administrativo: Persona designada para administrar el control de documentos de la Instancia.
- Sub enlace: Persona que dará seguimiento a los temas relacionados con el manual de procedimientos al interior de la unidad administrativa a la que pertenece.
- Operador del procedimiento: Responsable de la ejecución de un procedimiento o de una parte del mismo.
- Información documentada: Es la documentación determinada como necesaria para la operación eficaz (Cartas de proceso, procedimientos, etc.)
- Lista Maestra: Documento que establece el estado actual de los documentos, mediante su código, nombre, número de revisión y fecha de emisión del mismo.
- Registro Histórico de Cambios: Documento que muestra el historial de las revisiones que ha sufrido un documento en el transcurso del tiempo.

IV. REFERENCIAS
Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal Directa del H. Ayuntamiento de Hermosillo. Lineamientos Generales para la Elaboración de Manuales de Procedimientos de la Administración Pública Municipal.

V. POLÍTICA
1. La solicitud para modificar (alta, baja o cambio) la carta de procesos, deberá hacerla el TUA a la cual pertenece el documento, o en su defecto, el Enlace Administrativo.
2. Los cambios a los procedimientos, podrá solicitarlos el Operador del procedimiento, con la aprobación del TUA.
3. Todas las Unidades Administrativas de la Instancia deberán estar pendientes de cualquier cambio a la normatividad, ya sea Municipal, Estatal o Federal, que requieran para llevar a cabo su trabajo.
4. El Sub enlace es el responsable de mantener en su Unidad Administrativa la carpeta de los documentos generados, actualizada, vigente y disponible para su uso.
5. En Instancias pequeñas y a criterio del Enlace Administrativo, únicamente se utilizará una carpeta de resguardo de todos los documentos, sin que esto afecte la disponibilidad de uso para todo el personal de la Instancia.
6. Tratándose de documentos externos requeridos para la operación de los procedimientos de la Instancia, quien los requiera deberá asegurarse de contar con la versión vigente y deberá resguardarlos.
7. Nota de la actividad 3.4: En caso de un procedimiento, el cambio de revisión aplica para todos los documentos que se deriven de éste (formatos, anexos, verificación de la ejecución e inventario de registros).



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Atención a la Mujer
Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de documentos.		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-DGM-P101/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 04/09/2024	

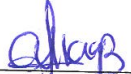
VI. PRODUCTOS		
Nombre	Requisito de Conformidad	
Documentos actualizados y vigentes	Cumplimiento con lo descrito en la Lista Maestra	
VII. CLIENTES		
Titular de la Instancia		
Unidades Administrativas de la Instancia		
VIII. INDICADORES		
1. Total de documentos aprobados: Σ de documentos aprobados.		
2. Total de documentos modificados: Σ de documentos modificados.		
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
34-DGM-P101-F01 Solicitud de cambios a documentos.		
34-DGM-P101-F02 Control de cambios.		
34-DGM-P101-A01 Diagrama de flujo.		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. SOLICITUD DE CAMBIOS.	
Sub enlace / Operador del procedimiento	1.1 Identifica los cambios necesarios a la documentación de los procedimientos, solicita los cambios en el formato F01 y entrega al TUA para su conocimiento y aprobación.	
TUA	1.2 Aprueba la Solicitud de cambios y envía al Enlace Administrativo para su gestión.	Solicitud de cambios con firma.
	2. CAMBIOS AL DOCUMENTO.	
Enlace Administrativo	2.1 Recibe la Solicitud de cambios y registra en el formato de Control de cambios.	Control de cambios.
	"En caso de alta o modificación al documento"	
Subenlace	2.2 Realiza las modificaciones señaladas en la Solicitud de cambios, y envía al Enlace Administrativo para su revisión y aprobación. Este documento tendrá el estado de "Borrador" hasta que se apruebe. Continúa en 3.1.	Correo electrónico de envío con el documento borrador.
	"En caso de baja del documento"	
Enlace Administrativo	2.3 Elimina el documento de la carpeta de documentos vigentes, actualiza la Lista Maestra, el Registro histórico de cambios y el Control de cambios.	Lista Maestra. Registro histórico de cambios. Control de cambios.
	2.4 Solicita al Subenlace que destruya el documento de cualquier lugar o área donde estuviera disponible, junto con sus anexos. Continúa en 4.1.	



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Atención a la Mujer
Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de documentos.		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-DGM-P101/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 04/09/2024	

3. APROBACIÓN DEL DOCUMENTO.		
Enlace Administrativo	3.1 Verifica que los cambios en el documento correspondan a lo descrito en la Solicitud de cambios (F01).	
	3.2 Si los cambios se realizaron adecuadamente, aprueba el documento. De no ser así, envía al Subenlace para su corrección (continua en 2.2).	
	3.3 Notifica al Subenlace para que imprima el documento y solicite las firmas correspondientes, y actualiza el formato Control de cambios.	Control de cambios.
Subenlace	3.4 Imprime el documento y recaba las firmas correspondientes. Entrega el documento aprobado al Enlace Administrativo para su resguardo.	Documento aprobado.
Enlace Administrativo	3.5 Recibe el documento aprobado, actualiza el Registro histórico de cambios y la Lista Maestra y entrega una copia del documento y de la lista maestra al Subenlace para su carpeta.	Registro histórico de cambios. Lista Maestra.
	3.6 Resguarda los documentos originales vigentes, con las firmas correspondientes en la carpeta de documentos vigentes.	
4. DOCUMENTOS OBSOLETOS.		
Enlace Administrativo	4.1 En caso de resguardar los documentos obsoletos para conservar el historial de las revisiones, sella los documentos de la revisión anterior a la vigente con la leyenda de "Documento Obsoleto" y archiva.	Documentos obsoletos con sello.
FIN DEL PROCEDIMIENTO.		

Elaboró  Enlace Administrativo

Revisó  Enlace Administrativo

Aprobó  Directora General de Atención a la Mujer



Dirección General de Atención a la Mujer
Solicitud de Cambios a Documentos

Unidad Administrativa	(1)	Fecha	(2)
Nombre del documento	(3)		
Código del documento	(4)	Número de revisión a la que cambia	(5)

Identificación del cambio	
	(6)

(7)

Titular de la Unidad Administrativa

Instructivo de llenado del formato

- (1) Unidad administrativa que solicita la modificación del documento.
- (2) Fecha de elaboración de la solicitud.
- (3) Nombre completo del documento a modificar.
- (4) Código del documento, incluyendo la revisión actual (Rev.00).
- (5) Número de revisión a la que cambia el documento una vez aprobado (Rev.01).
- (6) Identificación clara de los cambios que sufrirá el documento.
- (7) Nombre y firma del Titular de la Unidad Administrativa responsable del documento.

34-DGM-P101-F01/Rev.00



**Dirección General de Atención a la Mujer
Control de Cambios (Altas/Cambios/Bajas)**

[illegible]

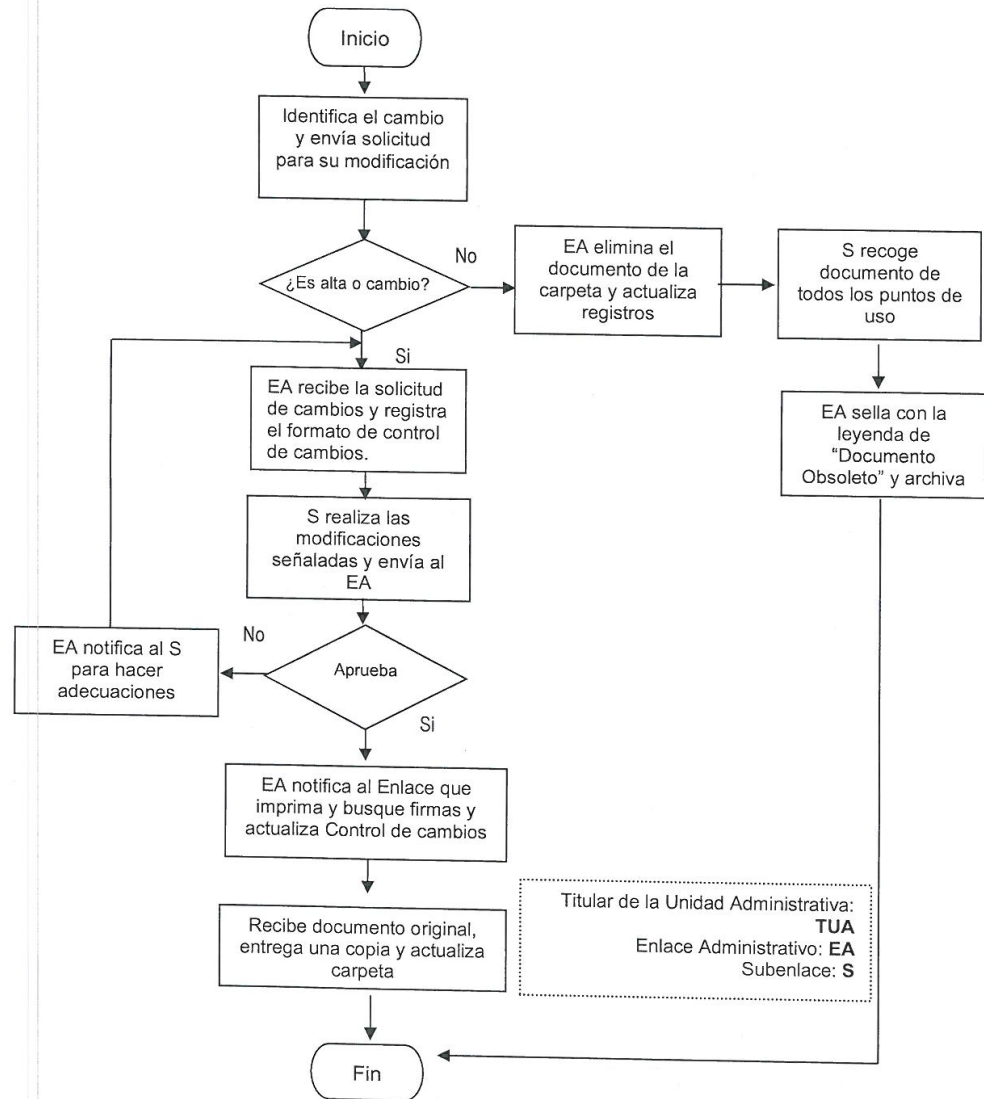
Instructivo de llenado del formato

- (1) Unidad Administrativa responsable del documento.
- (2) Código del documento.
- (3) Número de revisión del documento una vez aprobado.
- (4) Fecha de elaboración de la solicitud (misma del Formato F01).
- (5) Fecha en que se aprobó el documento.
- (6) Fecha en que el Sub enlace entrega el documento firmado al Enlace Administrativo.
- (7) Señalar (color, o ✓) la captura en el Registro de Cambios y Lista maestra.
- (8) Señalar las observaciones necesarias para identificar el motivo del cambio del documento.

34-DGM-P101-F02/Rev.00

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Atención a la Mujer	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección General	FECHA DE ELABORACIÓN: 04/09/2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de Documentos	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-DGM-P101/Rev.00



34-DGM-P101-A01/Rev.00

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Dirección General de Atención a la Mujer
Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de documentos	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-DGM-P101/Rev.00	Fecha de la elaboración: 04/09/2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Solicitud de cambios con firma	Enlace Administrativo	Papel	3 años	Archivo Dirección General	Archivo de Concentración
2	Control de cambios	Enlace Administrativo	Electrónico y/o Papel	3 años	Archivo Dirección General	Archivo de Concentración
3	Correo electrónico de envío de documento borrador	Enlace Administrativo	Electrónico y/o Papel	3 años	Archivo Dirección General	Archivo de Concentración
4	Lista maestra	Enlace Administrativo	Papel	3 años	Archivo Dirección General	Archivo de Concentración
5	Registro histórico de cambios	Enlace Administrativo	Electrónico y/o Papel	3 años	Archivo Dirección General	Archivo de Concentración
6	Documento aprobado	Enlace Administrativo	Papel	Vida útil	Archivo Dirección General	Archivo de Concentración
7	Documentos obsoletos con sello	Enlace Administrativo	Papel	Vida útil	Archivo Dirección General	Archivo de Concentración

* Persona responsable del registro es responsable de su protección
** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación



VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
Dirección General de Atención a la Mujer
Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de documentos.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-DGM-P101/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se elaboró y firmó Solicitud de cambios?			
2	¿Se hicieron los cambios en el documento?			
3	¿Se envió el documento al Enlace Administrativo para su revisión?			
4	¿En caso de baja, se retiró el documento de todos los puntos de uso y se actualizó la Lista maestra?			
5	¿Se aprobó el documento y se firmó por los responsables?			
6	¿Se actualizó la aprobación en el formato de Control de cambios?			
7	¿Se modificó el Registro histórico de cambios?			
8	¿Se imprimió la Lista maestra?			
9	¿El Enlace Administrativo resguarda los documentos originales vigentes?			
10	¿Los documentos obsoletos se sellan y se archivan?			
11	¿Hay evidencia de la medición del indicador del procedimiento?			
12	¿En cuanto a los resultados del indicador, se alcanzó lo programado?			
13	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
14	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
15	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
16	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
17	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del Verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Atención a la Mujer
Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de registros	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-DGM-P102/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 04/09/2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Contar con la evidencia necesaria que sustente la operación de los procedimientos de la Instancia, a través del control de los registros que se generen.

II. ALCANCE

Aplica para todos los registros que den evidencia de la realización de una actividad y de los resultados obtenidos por la operación de los procedimientos.

III. DEFINICIONES

- Registro: Elementos probatorios o evidencia de la realización de una actividad.
- Operador del Procedimiento: Responsable de la ejecución del procedimiento o de una parte del mismo.
- Responsable del registro: Aquella persona encargada de la compilación y resguardo del registro según el Inventario de Registros del Procedimiento, el cual puede ser o no el operador del procedimiento.
- Inventario de registros del procedimiento: Documento que enlista todos los registros generados por el procedimiento y la información de éstos, como el nombre, el puesto del responsable del mismo, el tiempo de resguardo y su disposición final.

IV. REFERENCIAS

Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal Directa del H. Ayuntamiento de Hermosillo.
Lineamientos Generales para la Elaboración de Manuales de Procedimientos de la Administración Pública Municipal.

V. POLÍTICAS

1. El tiempo de resguardo de los registros será el establecido en el Inventario de Registros del Procedimiento, según los criterios, necesidades, disposiciones jurídico-administrativas, aplicables a cada procedimiento en particular.
2. El Subenlace no podrá revisar ningún procedimiento que él mismo desarrolle o del cual forme parte.
3. Semestralmente se realizarán las verificaciones, para determinar el cumplimiento de los procedimientos documentados y propiciar la mejora continua de los mismos.

VI. PRODUCTOS

Nombre	Requisito de Conformidad
Registros actualizados y vigentes	Cumplimiento con los descrito en el Inventario de registros

VII. CLIENTES

Titular de la Instancia
Unidades Administrativas de la Instancia

VIII. INDICADORES

Porcentaje de hallazgos generados relacionados con control de registros.
Total de hallazgos generados de control de registros / Total de registros.

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

34-DGM-P102-A01 Diagrama de flujo.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Atención a la Mujer
Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de registros		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-DGM-P102/Rev.00		FECHA DE EMISIÓN: 04/09/2024
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1. GENERACIÓN DE REGISTROS.		
Operador del procedimiento	1.1 Asegura que los registros generados en el procedimiento coincidan con los establecidos en el inventario de registros del mismo.	
2. IDENTIFICACIÓN DE REGISTROS.		
Operador del procedimiento	2.1 Establece los suficientes elementos de identificación para los registros que permitan al personal hacer uso de ellos.	
3. COMPILACIÓN DE LOS REGISTROS.		
Responsable del registro	3.1 Integra los registros (mediante la aplicación o no de formatos) en expedientes fácilmente identificables con la información clara del mismo.	Inventario de registros del procedimiento.
4. RESGUARDO DE LOS REGISTROS.		
Responsable del registro	4.1 Archiva los registros de tal manera que puedan ser fácilmente localizables y recuperables, ordenados alfabéticamente, por número consecutivo, por fecha de generación, entre otras formas, de tal manera que es fácil de encontrarlo y archivarlo nuevamente.	
5. DISPOSICIÓN DE LOS REGISTROS.		
Responsable del registro	5.1 Asegura que los registros no se utilicen de manera inconveniente al finalizar el tiempo de resguardo y que la información dispuesta en el inventario de registro se aplique.	
6. ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DEL ROL DE VERIFICACIONES		
Enlace Administrativa	6.1 Comunica vía memorándum o correo electrónico, el Rol de verificaciones a los Subenlaces con copia para los Titulares de las Unidades Administrativas.	Correo de Rol de verificaciones con acuse
Sub enlace / Titular de la Unidad Administrativa	6.2 Revisa el rol de verificaciones y comunica al personal involucrado de su área la asignación de los procedimientos o documentos a verificar.	
Enlace Administrativo	6.3 Reúne a los Sub enlaces definir criterios para la realización de la verificación, y entrega copia del procedimiento a verificar.	Lista de asistencia
7. VERIFICACIÓN		
Subenlace (s)	7.1 Realiza la revisión del procedimiento según lo documentado en la Verificación de la ejecución del procedimiento, y registra los datos obtenidos y solicita firma del verificado.	Verificación de la ejecución con firma



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Atención a la Mujer
Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de registros		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-DGM-P102/Rev.00		FECHA DE EMISIÓN: 04/09/2024
	7.2 Se reúne con el Enlace Administrativo para analizar los resultados obtenidos.	
8. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS		
Enlace Administrativo	8.1 Elabora el Informe de la verificación y lo turna al Titular de la Instancia y Titulares de las Unidades Administrativas para su conocimiento.	Informe final de la verificación con acuse
	8.2 Resguarda la información generada en el expediente de la verificación.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:

Enlace Administrativo

Revisó:

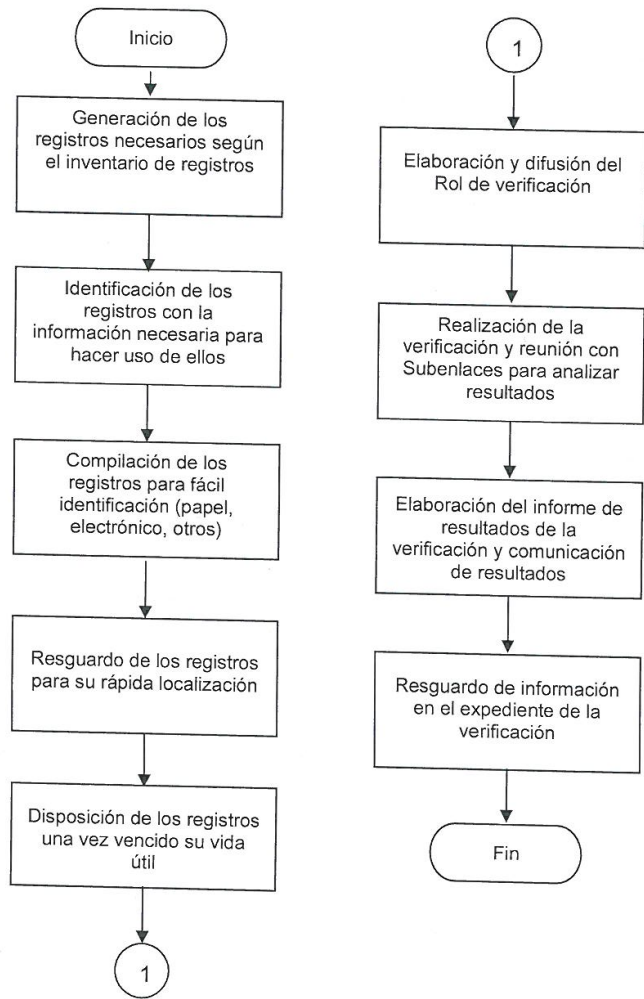
Enlace Administrativo

Aprobó:

Directora General de Atención a la Mujer

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA MUJER	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN GENERAL	FECHA DE ELABORACIÓN: 04/09/2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de registros	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-DGM-P102/Rev.00



34-DGM-P102-A01/Rev.00

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO
Dirección General de Atención a la Mujer
Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de registros	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-DGM-P102/Rev.00	Fecha de la elaboración: 04/09/2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Inventario de registros de cada procedimiento	Responsable del registro	Electrónico y/o Papel	3 años	Archivo Dirección General	Archivo de Concentración
2	Correo de Rol de verificaciones con acuse	Enlace Administrativo	Electrónico y/o Papel	3 años	Archivo Dirección General	Archivo de Concentración
3	Lista de asistencia	Enlace Administrativo	Papel	3 años	Archivo Dirección General	Archivo de Concentración
4	Verificación de la ejecución con firma	Enlace Administrativo	Papel	3 años	Archivo Dirección General	Archivo de Concentración
5	Informe final de la verificación con acuse	Enlace Administrativo	Electrónico y/o Papel	3 años	Archivo Dirección General	Archivo de Concentración

* La persona responsable del registro es responsable de su protección
** En archivo de tramite como evidencia de la conformidad de la operación



VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
Dirección General de Atención a la Mujer
Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de registros	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-DGM-P102/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se generaron los registros según lo mencionado en el procedimiento y en el Inventario de registros?			
2	¿Se integran los registros en expedientes fácilmente identificables?			
3	¿Archiva los registros para que sean localizados de manera rápida y fácil y puedan ser guardados en su lugar una vez utilizados?			
4	¿Se aplica la información dispuesta en el Inventario de registros?			
5	¿El Enlace Administrativo comunicó a los Sub enlaces y a los Titulares de las Unidades Administrativas el rol de verificaciones?			
6	¿El Sub enlace llenó el formato de la Verificación de la Ejecución del Procedimiento y la firmó?			
7	Al finalizar la verificación ¿el Enlace Administrativo reunió a los Verificadores Internos para analizar los resultados?			
8	¿Se elaboró y revisó el informe final de la verificación?			
9	¿Se envió el informe final de Verificación al Titular de la Instancia y a los Titulares de las Unidades Administrativas?			
10	¿El Enlace Administrativo resguardó el expediente de la verificación?			
11	¿Hay evidencia de la medición del indicador del procedimiento?			
12	¿En cuanto a los resultados del indicador, se alcanzó lo programado?			
13	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
14	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
15	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
16	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
17	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas		
No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Atención a la Mujer
Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de solicitudes de acceso a la información.	FECHA DE EMISIÓN: 04/09/2024
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-DGM-P403/Rev.00	

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	
Atender las solicitudes de acceso a la información que se reciban en la instancia, cumpliendo con las disposiciones que norma la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora y demás leyes aplicables en la materia, con la finalidad de proteger y garantizar el derecho y libre acceso a la información de la ciudadanía.	
II. ALCANCE	
Todas las solicitudes de accesos a la información competentes a la Instancia.	
III. DEFINICIONES	
UTM: Unidad de Transparencia Municipal PNT: Plataforma Nacional de Transparencia. Sujeto obligado: Ente público obligado a entregar al ciudadano la información que solicita. Enlace de transparencia: Servidor Público designado por el Director General de la Instancia para que colabore con la Unidad de Transparencia en el trámite y gestión de la información pública.	
IV. REFERENCIAS	
1. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública. 2. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora. 3. Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. 4. Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal Directa del H. Ayuntamiento de Hermosillo. 5. Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información del Municipio de Hermosillo.	
V. POLÍTICAS	
1. El ciudadano puede realizar su solicitud de acceso a la información mediante la Plataforma Nacional de Transparencia y/o escrito, vía telefónica y presencial ante la Unidad de Transparencia Municipal. 2. Existe información que por su clasificación se debe de reservar, misma que, aunque sea solicitada no se podrá proporcionar al ciudadano. 3. El enlace deberá analizar exhaustivamente las solicitudes de acceso a la información que se le haya turnado para que, a más tardar al día siguiente de la notificación de la misma, manifieste: I. Si son o no competentes para proporcionar la información; II. Si les compete de manera parcial, en colaboración con alguna otra Dependencia o Entidad, o bien, otro sujeto obligado. III. Si se deben precisar otros requerimientos de información, conforme al artículo 58 del Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información del Municipio de Hermosillo. IV. El costo de la reproducción de información, en su caso.	
VI. PRODUCTOS	
Nombr	Requisito de Conformidad
Respuesta de información pública solicitada.	- Solicitud de información (fecha, No. de folio). - Respuesta a la solicitud (archivo adjunto, oficio, texto y/o cualquier formato).
VII. CLIENTES	
Unidad de Transparencia Municipal y Solicitante.	



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Atención a la Mujer
Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de solicitudes de acceso a la información.		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-DGM-P403/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 04/09/2024	

VIII. INDICADORES		
Solicitudes de acceso a la información: (Solicitudes de acceso a la información contestadas / Solicitudes de acceso a la información recibidas) *100		
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
34-DGM-P403-A01 Diagrama de flujo.		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	
Enlace de transparencia	1.1. Recibe solicitud por parte de la UTM.	Solicitud de acceso a la Información.
	1.2. Verifica la solicitud.	
	"Si compete la solicitud"	
Enlace de transparencia	1.3. Canaliza la solicitud de acceso a la información al área correspondiente, para la integración de la documentación.	
Responsable de generar la información	1.4. Elabora respuesta, adjuntando la documentación correspondiente y turna a Enlace de transparencia. Continúa en 2.2.	
	"Si no compete la solicitud"	
Enlace de transparencia	2.1. Formula respuesta aclaratoria a solicitud de información.	
	2.2. Turna respuesta con solicitud de acceso a la información al Director General para su autorización.	
Director General	2.3. Revisa respuesta.	
	"Si solicita modificaciones" Ir a actividad 1.3	
	"Si no solicita modificaciones"	
	2.4. Autoriza respuesta de solicitud y turna a Enlace de transparencia.	
Enlace de transparencia	2.5. Envía respuesta de la solicitud de acceso a la información, adjuntando de manera digital la documentación correspondiente.	Acuse de envío de respuesta
	2.6. Pública respuesta a la Plataforma Nacional de Transparencia y Portal de Transparencia del Ayuntamiento.	



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Atención a la Mujer
Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de solicitudes de acceso a la información.		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-DGM-P403/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 04/09/2024	

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	3. RESGUARDO DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN Y SOPORTE DOCUMENTAL	
Enlace de transparencia	3.1. Guarda de manera electrónica todas las solicitudes de información, así como el soporte documental de las mismas.	Solicitud con respuesta y soporte documental
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

Elaboró:

Enlace de Transparencia

Revisó:

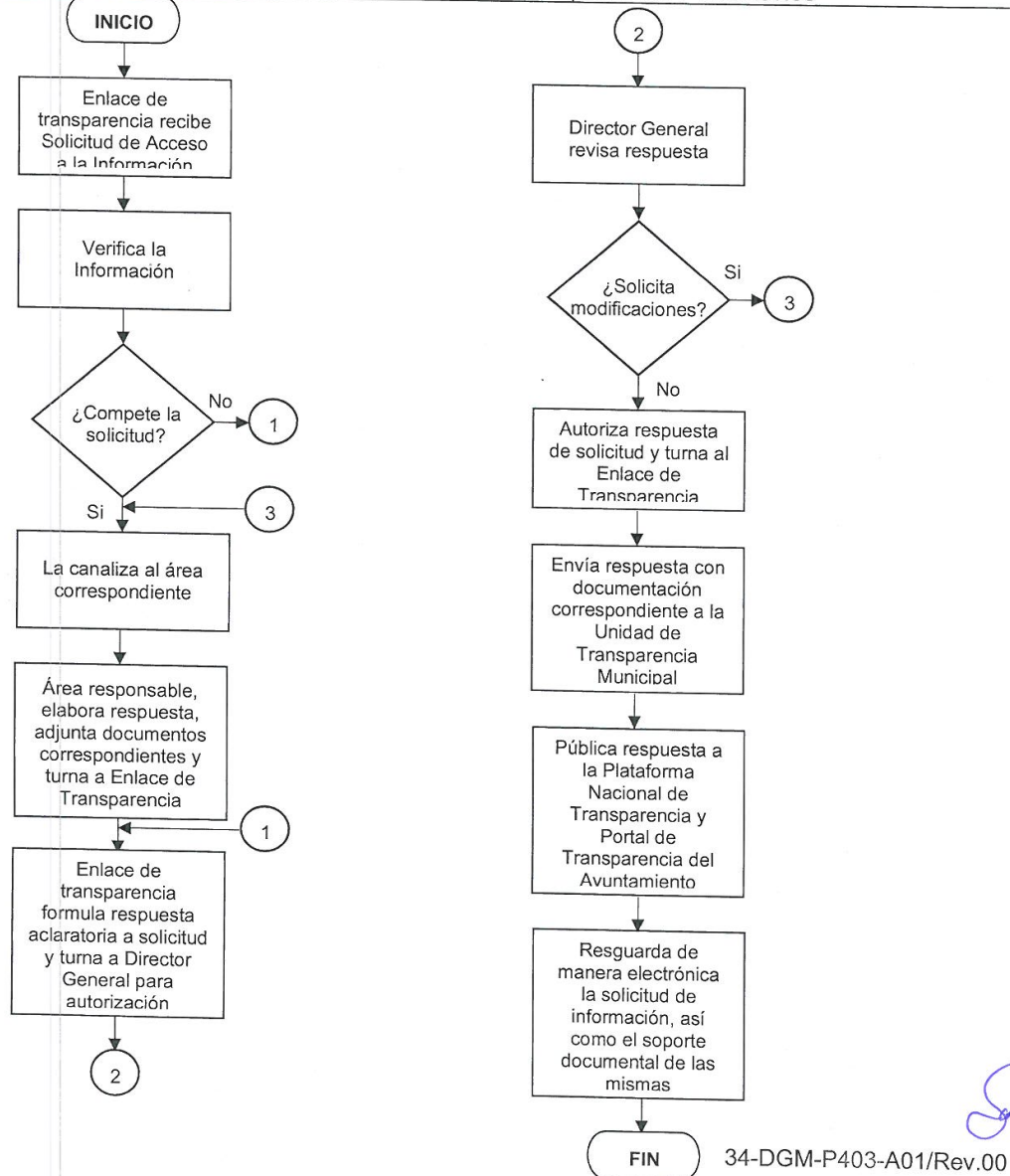
Enlace de Transparencia

Aprobó:

Directora General de Atención a la Mujer

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Atención a la Mujer	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Coordinación Administrativa	FECHA DE ELABORACIÓN: 04/09/2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a solicitudes de acceso a la información	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-DGM-P403/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación Administrativa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a solicitudes de acceso a la información	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-DGM-P403/Rev.00	Fecha de la elaboración: 04/09/2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Solicitud de acceso a la Información	Enlace de transparencia	Electrónico	3 años	Oficina de Coordinador Administrativo	Archivo de concentración
2	Respuesta aclaratoria	Enlace de transparencia	Electrónico	3 años	Oficina de Coordinador Administrativo	Archivo de concentración
3	Respuesta a la solicitud de información	Enlace de transparencia	Electrónico	3 años	Oficina de Coordinador Administrativo	Archivo de concentración

*La persona responsable del registro es responsable de su protección
** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación



VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación Administrativa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de solicitudes de acceso a la información	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-DGM-P403/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se recibió solicitud por parte de la UTM?			
2	¿Se envió respuesta de la solicitud de acceso a la información, adjuntando de manera digital la documentación correspondiente?			
3	¿Se guarda de manera electrónica todas las solicitudes de información, así como el soporte documental de las mismas?			
4	¿Hay evidencia de la medición del indicador del procedimiento?			
5	En cuanto a los resultados del indicador, ¿se alcanzó lo programado?			
6	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
7	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
8	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
9	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

[Firma]



LISTA MAESTRA
Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación de Refugios

Fecha:	04/09/2024
Hojas:	1 de 1

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	No. DE REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN
PROCESOS			
34-DAM-CP02	Atención a las mujeres	00	04/09/2024
PROCEDIMIENTOS			
34-RHE-P201	Refugio a mujeres en situación de violencia extrema	00	04/09/2024
34-RHE-P202	Atención psicológica	00	04/09/2024
34-RHE-P203	Trabajo Social	00	04/09/2024
34-RHE-P204	Asesoría Jurídica	00	04/09/2024
FORMATOS E INSTRUCTIVOS			
34-RHE-P201-F01	Acta de ingreso	00	04/09/2024
34-RHE-P201-F02	Acta de egreso	00	04/09/2024
34-RHE-P202-F01	Autodiagnóstico de violencia familiar o de género	00	04/09/2024
34-RHE-P202-F02	Plan de acción de psicología	00	04/09/2024
34-RHE-P202-F03	Notas subsecuentes de psicología	00	04/09/2024
34-RHE-P202-F04	Formato de cierre de caso de psicología	00	04/09/2024
34-RHE-P203-F01	Entrevista inicial de trabajo social	00	04/09/2024
34-RHE-P203-F02	Notas subsecuentes de trabajo social	00	04/09/2024
34-RHE-P204-F01	Entrevista inicial del área jurídica	00	04/09/2024
34-RHE-P204-F02	Formato de notas subsecuentes del área jurídica	00	04/09/2024
34-RHE-P204-F03	Lista de atenciones jurídicas	00	04/09/2024
ANEXOS			
34-RHE-P201-A01	Diagrama de flujo	00	04/09/2024
34-RHE-P202-A02	Diagrama de flujo	00	04/09/2024
34-RHE-P203-A03	Diagrama de flujo	00	04/09/2024
34-RHE-P204-A04	Diagrama de flujo	00	04/09/2024



CARTA DE PROCESOS
Dirección General de Atención a la Mujer

Código:	34-DAM-CP02/Rev.00	Fecha de Emisión:	04/09/2024
---------	--------------------	-------------------	------------

DATOS DEL PROCESO		
Nombre del Proceso	Atención a las mujeres	
Objetivo de Calidad	Otorgar protección a mujeres ante cualquier tipo de violencia que ponga en riesgo su integridad física y emocional, así como de sus hijas e hijos, todo ello en un marco de respeto a sus derechos humanos.	
Alineación al PMD	Estrategia 4.7.1. Otorgar protección a mujeres ante cualquier tipo de violencia que ponga en riesgo su integridad física y emocional, así como de sus hijas e hijos, todo ello en un marco de respeto a sus derechos humanos.	
Facultades y Atribuciones	Facultades 1 y 2 del Catálogo de Facultades y Procesos.	
Alcance	Mujeres, sus hijas e hijos hombres hasta los 12 años.	
Responsable del Proceso	Coordinadora de Refugios	
Producto	Atenciones brindadas	
Cliente	Mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia extrema	
Interacción con otros procesos	34-DAM-CP03 Prevención de la violencia	
PROCEDIMIENTOS QUE ORIGINA		
CÓDIGO	NOMBRE	
34-RHE-P201	Refugio a mujeres en situación de violencia extrema	
34-RHE-P202	Atención Psicológica	
34-RHE-P203	Trabajo Social	
34-RHE-P204	Asesoría Jurídica	
MEDICION DEL PROCESO		
Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de Medida
Atenciones brindadas	(Actividades realizadas / Actividades programadas) * 100	% de avance

PMD: Plan Municipal de Desarrollo

PMD: Plan Municipal de Desarrollo

Revisó

Coordinadora de Refugios

Aprobó

Directora General de Atención a la Mujer



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación de Refugios

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Refugio a mujeres en situación de violencia extrema
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-RHE-P201/Rev.00
FECHA DE EMISIÓN: 04/09/2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
Salvaguardar la integridad física, de las mujeres en situación de violencia extrema.
II. ALCANCE
Mujeres, sus hijas e hijos hombres hasta los 12 años.
III. DEFINICIONES
Refugio. – Espacio confidencial, temporal, multidisciplinario y seguro para mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia familiar o de género. El domicilio no es del dominio público.
Violencia extrema. - Maltrato hacia la mujer de tal severidad que pone en mayor riesgo su integridad física y mental.
Violencia extrema en el ámbito privado. - Eventos agresivos, de cualquier tipo, ejercidos contra la mujer, con alta probabilidad de ocasionarle lesiones, mutilaciones, pérdida de alguna capacidad, poner en riesgo su vida o dejarle secuelas físicas y psicológicas permanentes.
Oficio de Referencia: Oficio del refugio dirigido al Centro de Atención Integral para Mujeres, en donde se canaliza a la mujer que egresa del refugio para que continúe tomando sus terapias psicológicas y se le dé el seguimiento a su proceso judicial.
IV. REFERENCIAS
-Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer "Convención De Belem Do Para".
-Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW).
-Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos.
-Constitución Política del Estado de Sonora.
-Código Civil para el Estado de Sonora.
-Código de Procedimientos Civiles para el Estado de Sonora.
-Código de Familia para el Estado de Sonora.
-Código Penal para el Estado de Sonora.
-Código Nacional de Procedimientos Penales.
-Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
-Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Sonora.
-Ley 5 de junio.
V. POLÍTICAS
1. Se brindará refugio a mujeres mayores de 18 años en situación de violencia extrema, exceptuado lo siguiente:
1.1. Presentar padecimientos psiquiátricos.
1.2. Haber tenido intentos suicidas u homicidas.
1.3. Que sus hijos varones sean mayores de 12 años, esto no aplica para el caso de las niñas ya que no hay límite de edad.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación de Refugios

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Refugio a mujeres en situación de violencia extrema		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-RHE-P201/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 04/09/2024	

- 1.4. Que no haya presencia de enfermedades infecto-contagiosas graves que implique estar en estado terminal, como VIH, cualquier tipo de cáncer, cirrosis hepática, tuberculosis, insuficiencia renal, personas en proceso de quimioterapia, con cuadro de varicela y/o sarampión, ya que estas últimas son susceptibles de contagio.
- 1.5. Que no sean mujeres adultas mayores postradas y/o que presenten demencia senil, Parkinson o Alzheimer.
- 1.6. Mujeres en situación de calle.
- 1.7. Mujeres con problemas de adicciones.
- 1.8. Con discapacidades físicas o cognitivas que imposibiliten o requieran atención especializada para desarrollar actividades tales como comer, cambiarse de ropa, etc.
- 1.9. Mujeres que padecen trastornos mentales.
- Todo lo anterior con base al Modelo de Atención Nacional del INMujeres así como el propio, debido a que los servicios que podemos brindarles se enfocan en la atención especializada a víctimas de violencia de género contra las mujeres exclusivamente.
- Se integra un expediente confidencial único a cada mujer.
2. El expediente personal deberá contener al menos los siguientes documentos:
- Acta de ingreso
 - Carta de derechos para mujeres que ingresan al Refugio
 - Cartas responsivas respecto a niñas, niños y adolescentes que ingresan al Refugio acompañados por su madre
 - Reglamento Interno del Refugio
 - Notas subsecuentes de trabajo social
 - Acta de egreso
 - Formato de entrevista inicial del área jurídica
 - Formato de notas subsecuentes del área jurídica
 - Copia de oficio de referencia

VI. PRODUCTOS		
Nombre	Requisito de Conformidad	
Resguardo físico de la mujer con sus hijas e hijos	Acta de ingreso	
VII. CLIENTES		
Mujeres, sus hijas e hijos hombres hasta los 12 años.		
VIII. INDICADORES		
Porcentaje de mujeres o familias que solicitan refugio en "Hacienda Esperanza" y que son protegidas (Número de mujeres o familias recibidas / Número de familias que solicitan refugio en "Hacienda Esperanza") * 100		
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
34-RHE-P201-F01 Acta de ingreso		
34-RHE-P201-F02 Acta de egreso		
34-RHE-P201-A01 Diagrama de flujo		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1.0.- RECIBIMIENTO	



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación de Refugios

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Refugio a mujeres en situación de violencia extrema		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-RHE-P201/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 04/09/2024	

Trabajadora social o persona a cargo	1.1.-Recibe y da bienvenida a la mujer a ingresar.	
	1.2 Firma Acta de Ingreso	Acta de ingreso
2.0.- SENSIBILIZACIÓN y FIRMA DE DOCUMENTOS		
Trabajadora social o persona a cargo	2.1.- Da la introducción de los servicios que se le brindará y los objetivos del refugio.	
	2.2.- Lee documentos como carta de derechos, carta responsiva de hijas e hijos, reglamento interno y directorio institucional junto con la mujer que ingresará al refugio y recolecta la firma de la interesada.	1. Carta de derechos para mujeres que ingresan al Refugio. 2. Cartas responsivas respecto a niñas, niños y adolescentes que ingresan al Refugio acompañados por su madre. 3. Reglamento Interno del Refugio
3.0.- ASIGNACIÓN DE HABITACIÓN		
Trabajadora social o persona a cargo	3.1.-Entrega kit de aseo personal a mujer que ingresa al Refugio.	
	3.2.- Asignar habitación a mujer sus hijas, e hijos según sea el caso	
	3.3.- Explica funcionamiento de buzón de quejas y sugerencias a la usuaria	
4.0 ESTANCIA O PERMANENCIA		
Coordinadora de Refugio	4.1.- Supervisa la estancia o permanencia de la mujer en el refugio	
	4.2.- Da seguimiento al programa de actividades asignado. Como lo son, asesorías legales, terapias psicológicas, grupales, ocupacionales, talleres de inserción laboral, aseo personal y aseo de habitación.	
5.0 EGRESO		
Trabajadora social	5.1.- Llama a red de apoyo para organizar el recibimiento de la mujer.	Notas subsecuentes de trabajo social
	5.2.- Llena acta de egreso de la mujer, sus hijas e hijos según sea el caso.	Acta de egreso
	5.3.- Realiza la gestión de traslado.	
	5.4.- Entrega oficio de referencia a la mujer para que continúe con sus terapias y procedimientos jurídicos en el Centro de Atención Integral para Mujeres.	Expediente Personal
FIN DEL PROCEDIMIENTO.		



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación de Refugios

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Refugio a mujeres en situación de violencia extrema
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-RHE-P201/Rev.00 FECHA DE EMISIÓN: 04/09/2024

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

Mariateresa Flores
Trabajadora Social

[Signature]
Coordinadora de
Refugios

[Signature]
Directora General de
Atención a la Mujer

ACTA DE INGRESO

En las instalaciones del Refugio ubicado en la ciudad de Hermosillo

Sonora, siendo las _____ horas, del día _____, del mes _____, del año _____
se presentaron los Agentes de Seguridad _____

trasladando a la C. _____ de _____ años, con
domicilio en _____

junto con sus hijas e hijos menores de edad que son:

Nombre: _____ Edad: _____

Nombre: _____ Edad: _____

Nombre: _____ Edad: _____

Nombre: _____ Edad: _____

Nombre: _____ Edad: _____

Nombre: _____ Edad: _____

Referenciada por _____

Ella declara encontrarse en este lugar por su propia voluntad, junto con
_____ (su

s hijas e hijos de ser el caso) y solicita permanecer en el refugio durante las próximas horas y
hasta por 3 meses con el fin de restablecerse física y emocionalmente; además proporciona los
datos de un familiar y/o amistad que será su contacto de apoyo durante su permanencia en el
refugio.

Nombre: _____

Relación: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

La usuaria trae consigo las siguientes pertenencias (Ropa, Calzado art. de higiene personal,
etc.)

[Signature]

Documentos personales:

CURP _____ Póliza de servicio médico _____ Credencial de elector _____

Actas de nacimiento _____ Comprobante de domicilio _____

CURP _____ Póliza de servicio médico _____ Cartilla Nacional de Salud _____

Otros: _____

Deja para resguardo lo siguiente:

Dinero/efectivo: Cantidad con número _____ Cantidad con letra _____

Celular: Marca _____ Color _____ Estado _____

Otros: _____

Estado físico, emocional y de salud de la mujer, sus hijas e hijos:

Físico: Bueno _____ Regular _____ Malo _____

Lesiones (golpe, moretones, cortadas, etc.): _____

Emocional: Tranquila _____ Triste _____ Enojada _____ contenta _____ Ansiosa _____ Preocupada _____

Salud: Bueno _____ Regular _____ Malo _____ Enfermedad actual _____

Se entrega los siguientes artículos

Kit de limpieza que incluye: _____ Cepillo de diente(s), _____ Pasta(s) dental _____ Shampoo, jabón de

baño, _____ Desodorante, _____ Crema corporal, pañales, _____ Otro especifique: _____

Dormitorio con: _____ Camas, _____ Cajonera, _____ Cobijas, _____ Sabanas, _____ Almohadas, _____

Otro(s) Especifique: _____

La mujer acepta permanecer en el Refugio
en compañía de sus

hijas y/o hijos (de ser el caso)

Nombre y firma

Personal que recibe la solicitud y autoriza la
estancia a la mujer, sus hijas y/o hijos.

Nombre y firma

Funge como testigo el Agente de Seguridad
Pública que acompaña a la mujer.

Nombre y firma

Se le asigna el dormitorio # _____

En caso de que la usuaria no sepa leer y/o escribir o no pueda hacerlo personal del refugio
le leerá este documento asegurándose de que lo comprenda o levantara un acta donde se
describan las condiciones y situación en las que llega la usuaria.

34-RHE-P201-F01/Rev.00

ACTA DE EGRESO

Siendo el día _____ a las _____ horas la residente

_____ con el expediente

_____ egresa del refugio por el motivo indicado a continuación:

- a) _____ voluntad propia
- b) _____ conclusión de programa
- c) _____ traslado a otro refugio
- d) _____ incumplimiento al reglamento (especificar)

d) _____ otro (especificar)

En caso de egreso sin conclusión del programa: Se responsabiliza por el riesgo que puede correr,
así como el de sus hijas e hijos.

Declara al personal de este refugio que se quedara instalada en la casa de la
persona _____, ubicada en la calle

_____ entre las calles

_____ en la colonia

_____ en la ciudad de _____ y con

teléfono _____

Nombre y firma de la residente

Nombre y firma de Trabajadora
Social que autorizó

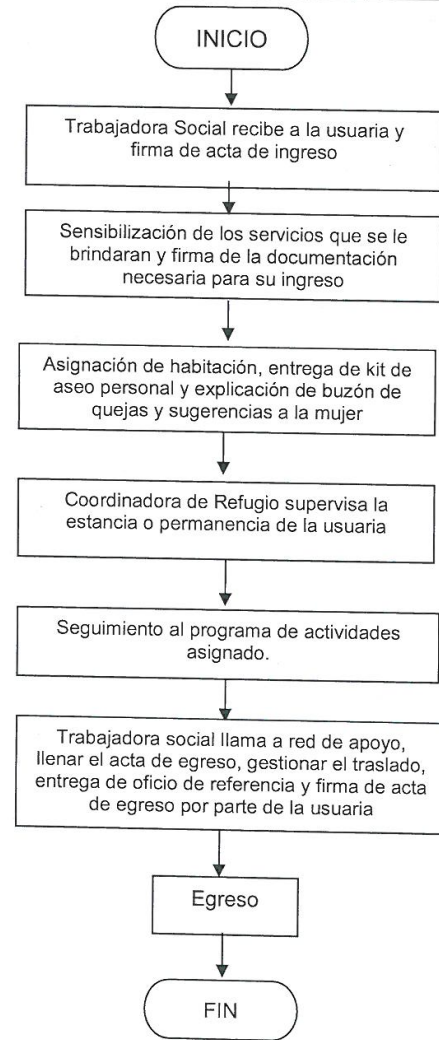
Testigo 1

Testigo 2

34-RHE-P201-F02/Rev.00

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Atención a la Mujer	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Coordinación de Refugios	FECHA DE ELABORACIÓN: 04/09/2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Refugiar a mujeres en situación de violencia extrema	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-RHE-P201/Rev.00



34-RHE-P201-A01/Rev.00

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación de Refugios

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Refugio a mujeres en situación de violencia extrema	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-RHE-P201/Rev.00	Fecha de la elaboración: 04/09/2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Acta de ingreso	Trabajadora social	papel	3 años	Archivo del Refugio	Archivo de concentración
2	Carta de derechos para mujeres que ingresan al Refugio	Trabajadora social	papel	3 años	Archivo del Refugio	Archivo de concentración
3	Cartas responsivas respecto a niñas, niños y adolescentes que ingresan al Refugio acompañados por su madre.	Trabajadora social	papel	3 años	Archivo del Refugio	Archivo de concentración
4	Reglamento interno del Refugio.	Trabajadora social	papel	3 años	Archivo del Refugio	Archivo de concentración
5	Notas subsecuentes de trabajo social	Trabajadora social	papel	3 años	Archivo del Refugio	Archivo de concentración
6	Acta de egreso	Trabajadora social	papel	3 años	Archivo del Refugio	Archivo de concentración
7	Expediente Personal	Trabajadora Social	Papel	3 años	Archivo del Refugio	Archivo de concentración



VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación de Refugios

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Refugio a mujeres en situación de violencia extrema		Hoja 1 de 1	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-RHE-201/Rev.00		Fecha de la Verificación:	

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se firmó acta de ingreso?			
2	¿Se firmó carta de derechos para mujeres que ingresan al Refugio?			
3	¿Se firmó Cartas responsivas respecto a niñas, niños y adolescentes que ingresan al Refugio acompañados por su madre?			
4	¿Se firmó Reglamento interno del Refugio?			
5	Al iniciar proceso de egreso: ¿Se contactó a la red de apoyo?			
6	¿Se llenó formato de acta de egreso?			
7	¿Se firmó acta de egreso?			
8	¿Hay evidencia de la medición del indicador del procedimiento?			
9	En cuanto a los resultados del indicador, ¿se alcanzó lo programado?			
10	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
11	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
12	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
13	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
14	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas		
No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación de Refugios

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención psicológica		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-RHE-P202/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 04/09/2024	

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
Facilitar herramientas efectivas a las mujeres que les permitan superar la situación de violencia de extrema y mejorar su calidad de vida emocional.

II. ALCANCE
Mujeres en situación de violencia extrema y sus familias de ser el caso.

III. DEFINICIONES
Victima: La mujer a quien se le inflige cualquier tipo de violencia extrema.
Violencia contra las Mujeres: Cualquier acción u omisión, que cause muerte, daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico o sexual en la mujer
Violencia psicológica: Es cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica, puede consistir en: negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, devaluación, marginación, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales conllevan a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación de su autoestima e incluso al suicidio.

IV. REFERENCIAS
Inventario de Depresión de Beck (BDI-2)

V. POLÍTICAS
1. Se atienden mujeres mayores de 18 años.
2. Se cuenta con Psicóloga permanente en el Refugio para brindar atención a las mujeres residentes.
3. No ingresan Mujeres con enfermedades psiquiátricas
4. La residente al momento de egresar de Refugios, se le brinda seguimiento cualquiera que fuera el caso en el Centro de Atención Integral para Mujeres (CAIM).

VI. PRODUCTOS

Nombre	Requisito de Conformidad
Atención psicológica	Nota subsecuente de psicología

VII. CLIENTES
Mujeres en situación de violencia extrema y sus familias de ser el caso.

VIII. INDICADORES
Atención Psicológica.
Número de terapias individuales psicológicas y terapias grupales que se brindan con base a agenda.

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS
34-RHE-P202-F01 Autodiagnóstico de violencia familiar o de género.
34-RHE-P202-F02 Plan de acción de psicología.
34-RHE-P202-F03 Notas subsecuentes de psicología
34-RHE-P202-F04 Formato de cierre de caso de psicología.
34-RHE-P202-A01 Diagrama de flujo.

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1.0 ENTREVISTA INICIAL	
Psicóloga	1.1 Realiza entrevista inicial de psicología para recaudar información necesaria para conocer a la mujer.	Notas subsecuentes de psicología



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación de Refugios

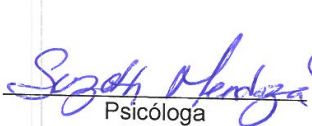
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención psicológica
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-RHE-P202/Rev.00
FECHA DE EMISIÓN: 04/09/2024

	1.2 Otorga información sobre el tipo de atención psicológica que se va otorgar.	
	2.0 APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS	
Psicóloga	2.1 Aplica instrumentos de valoración psicológica, para obtener un diagnóstico.	Autodiagnóstico de violencia familiar
	2.2 En base a los resultados de los instrumentos aplicados a la usuaria da un diagnóstico al área de Trabajo Social.	
	3.0 PLAN DE ACCIÓN	
Psicóloga	3.1 Elabora un plan de acción en base al diagnóstico obtenido.	Plan de acción de psicología
	3.2 Determina las intervenciones que se llevaran a cabo, así como las canalizaciones a otras dependencias que sean necesarias.	
	4.0 PROCESO DE TERAPIAS	
Psicóloga	4.1 Realiza las sesiones de terapia individual y/o grupal que sean necesarias durante la estancia de la usuaria en el Refugio.	Notas subsecuentes de psicología
	5.0 CIERRE DE CASO	
Psicóloga	5.1 Al egresar la usuaria del Refugio, llena formato de cierre de caso.	Formato de cierre de caso de psicología
	5.2 Elabora oficio de referencia al Centro de Atención Integral para Mujeres para que la mujer continúe su tratamiento.	Oficio de referencia con firma de recibido
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:


Psicóloga


Coordinadora de Refugios


Directora General de Atención a la Mujer

AUTODIAGNOSTICO DE VIOLENCIA FAMILIAR O DE GÉNERO CONTRA LA MUJER

NOMBRE: _____

EDAD: _____

FECHA: _____ EXP: _____

Lee cuidadosamente las siguientes preguntas y marca con una cruz la respuesta que describa con mayor certeza tu situación.

1.- ¿Sientes que tu pareja constantemente te está controlando?

____ Si ____ No ____ A veces ____ Rara vez

2.- ¿Te acusa de infidelidad o que actúas en forma sospechosa?

____ Si ____ No ____ A veces ____ Rara vez

3.- ¿Has perdido contacto con amigos o con amigas, familiares, compañeros o compañeras de trabajo para evitar que tu pareja se enoje?

____ Si ____ No ____ A veces ____ Rara vez

4.- ¿Te critica o humilla en público o en privado sobre tu apariencia, tu forma de ser, el modo en que haces tus tareas hogareñas?

____ Si ____ No ____ A veces ____ Rara vez

5.- ¿Controla estrictamente tus ingresos o el dinero que te entrega, originando discusiones?

____ Si ____ No ____ A veces ____ Rara vez

6.- ¿Cuándo quiere que tú cambies de comportamiento, te presiona con silencio, con la indiferencia o te priva de dinero?

____ Si ____ No ____ A veces ____ Rara vez

7.- ¿Tiene tu pareja cambios bruscos de humor o se comporta distinto en público, como si fuera otra persona?

____ Si ____ No ____ A veces ____ Rara vez

8.- ¿Sientes que estas en permanente tensión y que hagas lo que hagas se irrita o te culpa?

____ Si ____ No ____ A veces ____ Rara vez

9.- ¿Te ha golpeado con sus manos, con un objeto o te ha lanzado cosas cuando se enoja o discuten?

____ Si ____ No ____ A veces ____ Rara vez

10.- ¿Te ha amenazado alguna vez con un objeto o arma o con matarse él, a ti o algún miembro de la familia?

____ Si ____ No ____ A veces ____ Rara vez

11.- ¿Sientes que cedes a sus requerimientos sexuales por temor o te ha forzado a tener relaciones sexuales?

____ Si ____ No ____ A veces ____ Rara vez

12.- ¿Después de un episodio violento él se muestra cariñoso y atento, te regala cosas y promete que nunca más volverá a golpearte o insultarte y que todo cambiará?

____ Si ____ No ____ A veces ____ Rara vez

13.- ¿Has buscado o has recibido ayuda por lesiones que él le ha causado? (primeros auxilios, atención médica, psicológica o legal)

____ Si ____ No ____ A veces ____ Rara vez

14.- ¿Es violento con los hijos o hijas o con otras personas?

____ Si ____ No ____ A veces ____ Rara vez

15.- ¿Has sido necesario llamar a la policía o lo has intentado, al sentir que tu vida y la de los tuyos ha sido puesta en peligro por tu pareja?

____ Si ____ No ____ A veces ____ Rara vez

Resultados: _____

34-RHE-P202-F01/Rev.00

Plan de acción de psicología

Fecha: _____ Expediente: _____

Nombre: _____

1.- Aplicación de test y evaluaciones necesarios

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

2.- Tratamiento específico:

- _____
- Tiempo estimado para cumplir la terapia: _____
- _____
- Tiempo estimado para cumplir la terapia: _____
- _____
- Tiempo estimado para cumplir la terapia: _____
- _____
- Tiempo estimado para cumplir la terapia: _____

3. Observaciones:

Mujer residente

Psicóloga

34-RHE-P202-F02/Rev.00

Fecha _____ Expediente No _____

Notas Subsecuentes de Psicología a Mujeres

Sesiones Individuales _____ Sesiones grupales de mujeres _____ Sesiones familiares _____

Nota _____

Nombre y firma de residente _____ Nombre y firma de psicóloga _____

Fecha _____

Sesiones Individuales _____ Sesiones grupales de mujeres _____ Sesiones familiares _____

Nota _____

Nombre y firma de residente _____ Nombre y firma de psicóloga _____

Fecha _____

Sesiones individuales _____ Sesiones grupales de mujeres _____ Sesiones familiares _____

Nota _____

Nombre y firma de residente _____ Nombre y firma de psicóloga _____

34-RHE-P202-F03/Rev.00

Manual de Procedimientos

Página 46

Formato de cierre de caso de psicología

Fecha: _____ Expediente No: _____

Nombre: _____
Fecha de ingreso: _____ Fecha de egreso: _____ Días de estancia _____

Atenciones de Psicología Mujeres	
Sesiones Individuales	
Sesiones Grupales	
Sesiones Familiares	
Total de atenciones:	

Resumen de proceso de atención:

Referencias y/o plan de seguimiento:

Observaciones:

Coordinadora

Psicología

Firma mujer residente

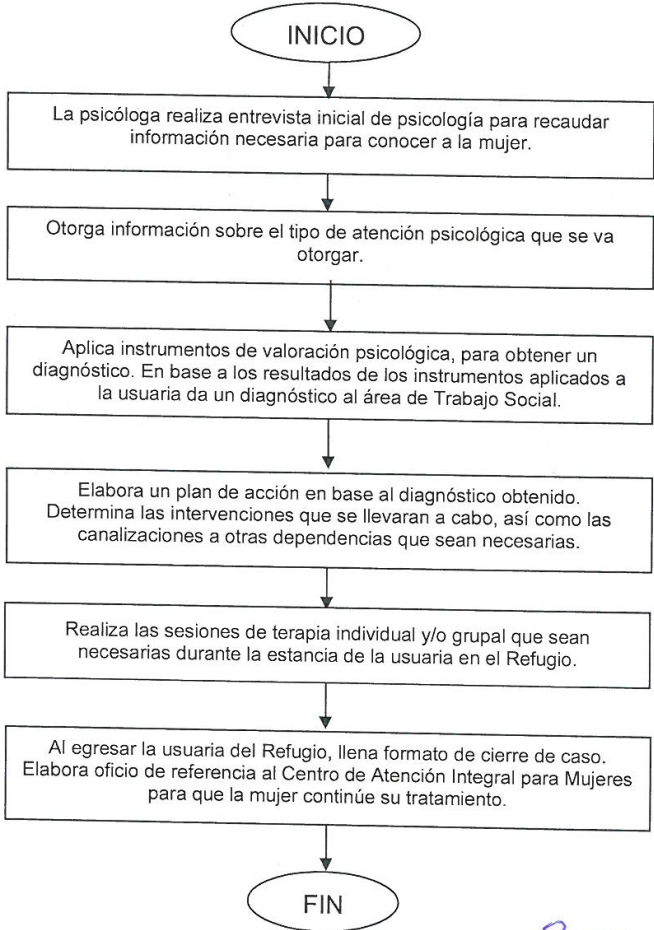
34-RHE -P202-F04/Rev.00

Manual de Procedimientos

Página 47

Diagrama de Flujo

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Atención a la Mujer	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Coordinación de Refugios	FECHA DE ELABORACIÓN: 04/09/2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención Psicológica	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-RHE-P202/Rev.00



34-RHE-P202-A01/Rev.00

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación de Refugios

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención Psicológica	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-RHE-P202/Rev.00	Fecha de la elaboración: 04/09/2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Autodiagnóstico de violencia familiar	Psicóloga	Papel	3 años	Archivo de Refugio / Archivo del Centro de Atención Integral para Mujeres	Archivo de concentración
2	Plan de acción de psicología	Psicóloga	Papel	3 años	Archivo de Refugio / Archivo del Centro de Atención Integral para Mujeres	Archivo de concentración
3	Notas subsecuentes de psicología	Psicóloga	Papel	3 años	Archivo de Refugio / Archivo del Centro de Atención Integral para Mujeres	Archivo de concentración
4	Formato de cierre de caso de psicología	Psicóloga	Papel	3 años	Archivo de Refugio / Archivo del Centro de Atención Integral para Mujeres	Archivo de concentración
5	Oficio de referencia	Psicóloga	Papel	3 años	Archivo de Refugio / Archivo del Centro de Atención Integral para Mujeres	Archivo de concentración

* La persona responsable del registro es responsable de su protección
** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación



VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación de Refugios

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención Psicológica	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-RHE-P202/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se realizó entrevista inicial de psicología?			
2	¿Se aplicó test autodiagnóstico de violencia familiar?			
3	¿Se aplicaron otros instrumentos?			
4	¿Se elaboró plan de acción?			
5	¿Se realizó un cierre de caso?			
6	¿Se elaboró oficio de referencia?			
7	¿Hay evidencia de la medición del indicador del procedimiento?			
8	En cuanto a los resultados del indicador, ¿se alcanzó lo programado?			
9	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
10	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
11	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
12	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
13	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección de Atención a la Mujer
Coordinación de Refugios

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Trabajo Social	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-RHE-P203/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 04/09/2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO A través de un plan de intervención, y de acuerdo a cada caso particular, dar seguimiento a la situación de violencia que vive cada una de las mujeres, sus hijas e hijos que ingresan al Refugio. Así mismo, facilitar toda acción que permita el acceso a la justicia y a su plena incorporación a una vida libre, segura y autónoma, considerando en todo momento, el brindar una atención con conciencia de género, e incorporando los temas de interculturalidad e intersecciones como las formas ideales de abordaje. En el citado plan de intervención se debe considerar, además de fortalecer sus redes de apoyo, involucrar las áreas de salud, educación, empleo y vivienda, para que a su egreso de este Refugio, ellas se encuentren en condiciones de tener un plan de vida libre de todo tipo de violencia.
II. ALCANCE Ingreso de mujeres en situación de violencia extrema, sus hijas e hijos.
III. DEFINICIONES Oficio de Referencia: Oficio entregado a la mujer en donde se le canaliza a alguna dependencia y/o institución para que le sea brindada la atención correspondiente. CAIM: Centro de Atención Integral para Mujeres. GEAVI: Grupo Especializado en Atención a Violencia Familiar y de Género de Seguridad Pública Municipal. Referenciadas: Dirigidas por parte del Centro de Atención Integral para Mujeres, otra instancia o dependencia.
IV. REFERENCIAS Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Sonora. Ley General de Igualdad entre Mujeres y Hombres. Ley de Igualdad entre Mujeres y Hombres para el estado de Sonora. Ley 5 de junio. Ley General de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes. Modelo de Atención del Instituto Nacional de las Mujeres. Modelo de Atención del Refugio.
V. POLÍTICAS Se brindará refugio a mujeres mayores de 18 años en situación de violencia extrema, exceptuado lo siguiente: • Presentar padecimientos psiquiátricos. • Haber tenido intentos suicidas u homicidas. • Que sus hijos varones sean mayores de 12 años, esto no aplica para el caso de las niñas ya que no hay límite de edad. • Que no haya presencia de enfermedades infecto-contagiosas graves que implique estar en estado terminal, como VIH, cualquier tipo de cáncer, cirrosis hepática, tuberculosis, insuficiencia renal, personas en proceso de quimioterapia, con cuadro de varicela y/o sarampión, ya que estas últimas son susceptibles de contagio. • Que no sean mujeres adultas mayores postradas y/o que presenten demencia senil, Parkinson o Alzheimer. • Mujeres en situación de calle. • Usuarías con adicciones. • Con discapacidades físicas o cognitivas que imposibiliten o requieran atención especializada para desarrollar actividades tales como comer, cambiarse de ropa, etc. • Mujeres que padecen trastornos mentales.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección de Atención a la Mujer
Coordinación de Refugios

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Trabajo Social		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-RHE-P203/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 04/09/2024	

VI. PRODUCTOS		
Nombre	Requisito de Conformidad	
Oficio de Referencia	Oficio dirigido a la institución y director correspondiente firmado por la coordinadora del Centro de Atención Integral para Mujeres	
VII. CLIENTES		
Mujeres en situación de violencia extrema, sus hijas e hijos.		
VIII. INDICADORES		
Mueres referenciadas:		
Número de mujeres referenciadas/Número de mujeres atendidas		
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
34-RHE-P203-F01	Entrevista inicial de trabajo social	
34-RHE-P203-F02	Notas subsecuentes de trabajo social	
34-RHE-P203-A01	Diagrama de flujo	
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1.- ENTREVISTA INICIAL	
Trabajadora Social	1.1 Recibe a la residente, se le hace sentir cómoda se le asigna una habitación y se le proporciona lo que requiera para su estancia	Entrevista inicial de trabajo social
	1.2 Se realiza resguardo de pertenencias, se les proporciona el reglamento, firma de carta de confidencialidad, carta de permanencia voluntaria, carta de responsiva de niñas, niña y adolescente.	
	1.3 Realiza la entrevista inicial con la cual se recaudan datos generales y específicos sobre la mujer y su entorno personal, familiar y social para identificar la situación y definir la institución donde se realizarán las gestiones necesarias	
	2.- IDENTIFICAR LA SITUACIÓN Y DEFINIR INSTANCIA PARA REALIZAR EL TRAMITE	
Trabajadora Social	2.1.- Identifica la problemática que se presenta.	
	2.2 Elaboración de plan de intervención	
	2.3 Define de acuerdo con la situación, la o las instituciones que serán necesarias contactar para la gestión a realizar.	
	3. ACOMPAÑAMIENTOS	
Trabajadora Social	3.1 Trabajar en los acompañamientos a las mujeres residentes ya sea para atención médica, instituciones que las puedan ayudar según sea el caso, instruyéndolas de una manera más clara de, a donde deben de acudir, y los trámites que en cada instancia visitada se pueden realizar.	



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección de Atención a la Mujer
Coordinación de Refugios

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Trabajo Social		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-RHE-P203/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 04/09/2024	

	3.2 Se realiza el acompañamiento con GEAVI, por el nivel de riesgo que se encuentra la mujer residente.	
4. EGRESO OFICIO DE REFERENCIA		
Trabajadora Social	4.1 Realiza entrevistas finales, cierre del caso, y realizar los informes correspondientes de las atenciones brindadas, y cerrar con un informe final, se realiza la entrega de sus pertenencias personal y se coordina con El Grupo De Atención a la Violencia Familiar (GEAVI), para su salida de este Refugio.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró: Monte Fernanda Flores Revisó: [Firma] Aprobó: [Firma]
Trabajadora Social Coordinadora de Refugios Directora General de Atención a la Mujer

ENTREVISTA INICIAL DE TRABAJO SOCIAL

NO. DE EXPEDIENTE: _____

Fecha: _____

Nuevo ingreso () Reingreso ()

Fecha de Ingreso: _____

DATOS PERSONALES

Nombre: _____

Estado conyugal: _____ Fecha de nacimiento: _____ Edad: _____

Lugar de Nacimiento: _____

Escolaridad: _____ Ocupación: _____ Teléfono: _____

Servicio médico: _____ Religión: _____ Etnia: _____

Domicilio permanente: _____

Domicilio temporal: _____

Lugar de trabajo: _____ Teléfono: _____

Domicilio de trabajo: _____

Experiencia laboral: _____

Conocimientos, habilidades y destrezas: _____

34-RHE-P203-F01/Rev.00

RED DE APOYO

	NOMBRE	PARENTESCO	DIRECCIÓN	TELÉFONO
1				
2				
3				
4				

34-RHE-P203-F01/Rev.00

DATOS DE LA PERSONA QUE EJERCE LA VIOLENCIA

Nombre: _____ Parentesco: _____
Estado conyugal: _____ Edad: _____ Ocupación: _____ Escolaridad: _____
Domicilio: _____ Teléfono: _____
Lugar donde trabaja: _____ Teléfono: _____
Domicilio: _____ Sueldo: _____
Consumo de drogas: _____ Drogas que consume: _____
Uso de armas: _____ Armas que utiliza: _____
Antecedentes penales: _____
Observaciones: _____

INTEGRACIÓN Y CARACTERISTICAS FAMILIARES

	NOMBRE	PAREN TESCO	ESTADO CONYU GAL	E D A D	S E X O	FECHA DE NACIMIE NTO	OCUP ACIÓ N	ESCOLA RIDAD	ADICCI ONES
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

Observaciones: _____

34-RHE-P203-F01/Rev.00

SALUD DE LA MUJER

Antecedentes psiquiátricos: _____
No. de embarazos: _____
Embarazo actual (meses): _____ Abortos: _____ Método anticonceptivo: _____
Fecha de ultima menstruación: _____ Fecha de ultimo Papanicolaou: _____
Fecha de ultima mamografía: _____ Esquema de vacunación: _____
Enfermedades crónicas: _____ Enfermedades en los últimos meses: _____
Lesiones _____ Adicciones: _____
Veces al día que consume alimentos preparados: _____
Medicamentos que usa y horarios: _____
Otras observaciones de la mujer o las hijas e hijos: _____

34-RHE-P203-F01/Rev.00

EDUCACIÓN

Integrantes de la familia que se encuentran estudiando actualmente

Nombre _____ Grado _____

Escuela: _____

Domicilio de la escuela _____

Profesor: _____

Nombre _____ Grado _____

Escuela: _____

Domicilio de la escuela _____

Profesor: _____

Nombre _____ Grado _____

Escuela: _____

Domicilio de la escuela _____

Profesor: _____

Nombre _____ Grado _____

Escuela: _____

Domicilio de la escuela _____

Profesor: _____

Observaciones:

34-RHE-P203-F01/Rev.00

VIVIENDA

La vivienda es: Propia () Rentada () Prestada () Invasada () Otro _____

Tiempo de residencia: _____

Material de construcción: Paredes _____ Techo: _____ Piso: _____

Número de cuartos: _____ Sala: _____ Comedor: _____ Cocina: _____ Baño: _____ Recamaras: _____

Agua entubada: _____ Luz: _____ Drenaje: _____ Recolección de basura: _____

Internet: _____ Cable: _____

EVENTO DE VIOLENCIA

Tipos de violencia: Psicológica () Física () Económica () Patrimonial () Sexual ()

Modalidades de la violencia recibida: Familiar () Laboral () Escolar () Comunitaria ()

Fecha aproximada en que comenzó la violencia: _____

Frecuencia con la que sucede dicha situación: _____

¿Ejerce violencia hacia otras personas? ¿Quiénes? _____

¿Existen testigos de la violencia? ¿Quiénes? _____

¿Ha solicitado apoyo anteriormente? ¿Cuándo? ¿Tipo? _____

¿Ha interpuesto alguna denuncia? _____

Observaciones:

Realizado por: _____

NOMBRE Y FIRMA

34-RHE-P203-F01/Rev.00

Notas Subsecuentes de Trabajo Social

Fecha _____ Expediente No _____
Tipo de atención GV ___ GRA ___ GE ___ GL ___ GS ___
Taller _____
Nota _____

Nombre y firma de usuaria _____ Nombre y firma de quien atendió _____

Fecha _____
Tipo de atención GV ___ GRA ___ GE ___ GL ___ GS ___
Taller _____
Nota _____

Nombre y firma de usuaria _____ Nombre y firma de quien atendió _____

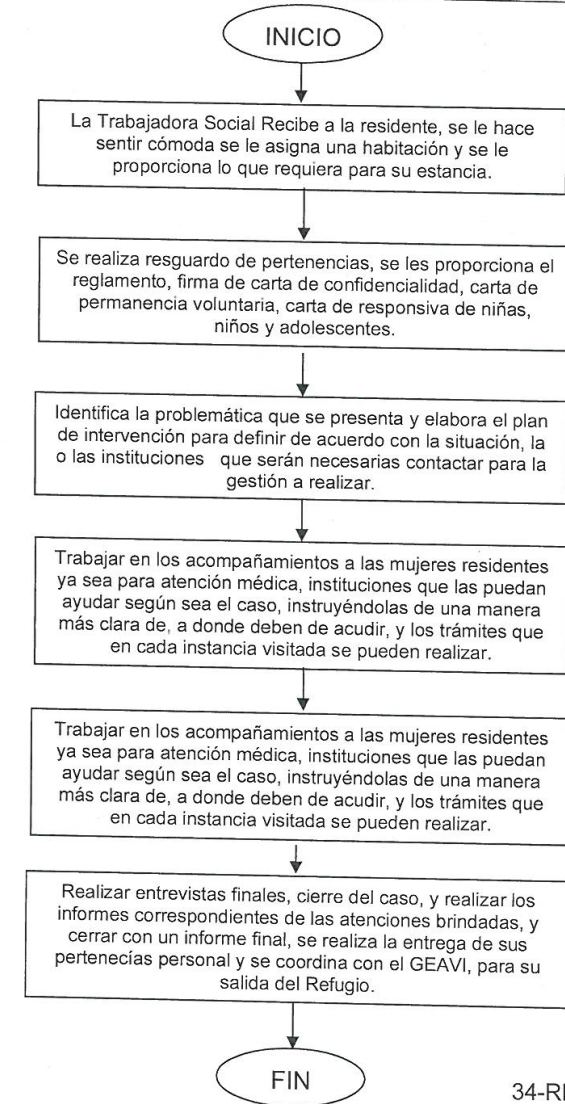
Fecha _____
Tipo de atención GV ___ GRA ___ GE ___ GL ___ GS ___
Taller _____
Nota _____

Nombre y firma de usuaria _____ Nombre y firma de quien atendió _____

34-RHE-P203-F02/Rev.00

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Atención a la Mujer	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Coordinación de Refugios	FECHA DE ELABORACIÓN: 04/09/2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Trabajo Social	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-RHE-P203/Rev.00



34-RHE-P203-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO
Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación de Refugios

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Trabajo Social	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-RHE-P203/Rev.00	Fecha de la elaboración:04/09/2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Formato de Entrevista Inicial de Trabajo Social	Trabajadora Social	Papel	3 años	Archivo del Centro de Atención Integral para Mujeres para Mujeres / Archivo del Refugio	Archivo de concentración
2	Notas subsecuentes de trabajo social	Trabajadora Social	Papel	3 años	Archivo del Centro de Atención Integral para Mujeres para Mujeres / Archivo del Refugio	Archivo de concentración
3	Copia de oficio de referencia	Trabajadora Social	Papel	3 años	Archivo del Centro de Atención Integral para Mujeres para Mujeres / Archivo del Refugio	Archivo de concentración

* La persona responsable del registro es responsable de su protección
** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación

9



VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación de Refugios

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Trabajo Social	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-RHE-P203/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se aplicó el formato de entrevista inicial?			
2	¿Se logró identificar la situación a tratar?			
3	¿Quedaron definidas las instituciones que será necesario contactar?			
4	¿Se realizaron las llamadas telefónicas necesarias para conseguir respuesta positiva?			
5	¿Se realizó el oficio de referencia?			
6	¿Se guardó la copia de oficio para el minutorio?			
7	En caso de CAIM, ¿Se entregó el oficio de referencia a la mujer solicitante para que ella acuda a la institución correspondiente?			
8	En caso de refugio, ¿Se solicitó el apoyo necesario para el acompañamiento?			
9	¿Se anexo la nota subsecuente al expediente?			
10	¿Hay evidencia de la medición del indicador del procedimiento?			
11	En cuanto a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado? (Meta numérica establecida en la cédula del indicador)			
12	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
13	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
14	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
15	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
16	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

CAIM: Centro de Atención Integral para Mujeres
POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas		
No.	Mejora	Impacto

9

Nombre y firma del verificador(a)



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación de Refugios

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Asesoría Jurídica	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-RHE-P204/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 04/09/2024
I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	
Orientar a las mujeres residentes del Refugio, que se encuentren en situación de violencia cualesquiera que sean sus tipos y modalidades, a efecto de que puedan contar con la información necesaria al momento de tomar una decisión de denuncia penal o demanda familiar de acuerdo a su situación en particular y proporcionar de manera clara y específica las diferentes opciones legales a las que puede acceder para lograr la restitución y respeto de los derechos que le han sido vulnerados.	
II. ALCANCE	
Asesoría legal a mujeres, sus hijas e hijos víctimas de violencia extrema.	
III. DEFINICIONES	
Demanda: Documento por el que se emprende una acción judicial y en el que se formula la petición o pretensión de quien lo presenta.	
Denuncia: Notificación que se hace a la autoridad de que se ha cometido un delito o de que alguien es el autor de un delito.	
Querrela: Acusación presentada ante un juez o tribunal competente por la persona ofendida.	
Violencia contra las Mujeres: Cualquier acción u omisión, basada en su género, que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte.	
Víctima: La mujer de cualquier edad a quien se le inflige cualquier tipo de violencia.	
Agresor: La persona que inflige cualquier tipo de violencia contra las mujeres.	
Derechos Humanos de las Mujeres: Refiere a los derechos que son parte inalienable, integrante e indivisible de los derechos humanos universales contenidos en la Convención sobre la Eliminación de Todos las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), la Convención sobre los Derechos de la Niñez, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belem Do Pará) y demás instrumentos internacionales en la materia.	
CAIM: Centro de Atención Integral para Mujeres.	
RHE: Refugio	
Oficio de Referencia: Oficio del Refugio dirigido al Centro de Atención Integral para Mujeres en donde se canaliza a la mujer que sale del refugio para que continúe tomando sus terapias psicológicas y se le dé el seguimiento a su proceso judicial.	
IV. REFERENCIAS	
- Convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer "Convención De Belem Do Para" - Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer - Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos - Constitución Política del Estado de Sonora - Código Civil para el Estado de Sonora - Código de Procedimientos Civiles para el Estado de Sonora - Código de Familia para el Estado de Sonora - Código Penal para el Estado de Sonora - Código Nacional de Procedimientos Penales - Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia	



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación de Refugios

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Asesoría Jurídica		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-RHE-P204/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 04/09/2024	
- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida libre de Violencia para el Estado de Sonora y demás aplicables. - Registro Municipal de Trámites y Servicios: www.tramites.hermosillo.gob.mx		
V. POLÍTICAS		
1. No ingresan mujeres menores de 18 años ya que le corresponde a la Procuraduría de la Defensa de las Niñas, Niños y Adolescentes del Municipio de Hermosillo. 2. No se atenderán mujeres mayores de 60 años ya que le corresponde a la Procuraduría de la Defensa del Adulto Mayor. 3. Se cuenta con Asesora Jurídica permanente en el Refugio para brindar asesoría legal a mujeres residentes. 4. No ingresan Mujeres con enfermedades psiquiátricas 5. La residente al momento de egresar de Refugios, se le brinda seguimiento cualquiera que fuera el caso en el Centro de Atención Integral para Mujeres (CAIM).		
VI. PRODUCTOS		
Nombre	Requisito de Conformidad	
Atención legal	Lista de atenciones jurídicas	
VII. CLIENTES		
Mujeres en situación de violencia		
VIII. INDICADORES		
Atenciones Jurídicas		
Atenciones brindadas /atenciones solicitadas		
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
34-RHE-P204-F01 Entrevista Inicial del Área Jurídica		
34-RHE-P204-F02 Formato de notas subsecuentes del área jurídica		
34-RHE-P204-F03 Lista de atenciones jurídicas		
34-RHE-P204-A01 Diagrama de flujo		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1.0.- ENTREVISTA INICIAL		
Asesora Jurídica	1.1 Se le realiza entrevista inicial	
	1.2 Se realiza plan de acción del área jurídica	
2.0.- ASESORIA JURÍDICA		
Asesora Jurídica	2.1 Recibe a la residente	Lista de atenciones jurídicas
	2.2 Informa a la solicitante las opciones jurídicas para resolver su situación específica.	Entrevista inicial de área jurídica
	2.3 Proporciona la asesoría correspondiente.	
3.0.- SEGUIMIENTO		
Asesora Jurídica	3.1 Trabaja en los acompañamientos a las mujeres residentes ya sea para interponer denuncias penales o demandas familiares instruyéndolas de una manera más clara de, a donde deben de acudir, y los trámites que en cada instancia visitada se pueden realizar.	Formato de notas subsecuentes del área jurídica



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación de Refugios

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Asesoría Jurídica		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-RHE-P204/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 04/09/2024	

	3.2 Realiza todas las diligencias necesarias, ya sea electrónico, personal, o de manera directa en las instancias correspondientes y coadyuva así con las instancias que requiera la mujer residente y sus hijas e hijos; para poder garantizar una justicia más pronta y expedita.	
4.0.- REFERENCIA		
Asesora Jurídica	4.1 La residente al egresar del Refugio, se le refiere mediante oficio al Centro de Atención Integral para Mujeres (CAIM) para su debido seguimiento jurídico.	Oficio de Referencia
	4.2. Se realiza un informe jurídico para cierre de caso.	Informe de cierre
FIN DEL PROCEDIMIENTO.		

Elaboró:

Asesora Jurídica

Revisó:

Coordinadora de Refugios

Aprobó:

Directora General de
Atención a la Mujer

ENTREVISTA INICIAL DEL ÁREA JURÍDICA

No. de Expediente: _____

Fecha: _____

Nombre de la mujer residente: _____

Fecha de ingreso: _____ Fecha de nacimiento: _____

Edad: _____ Estado civil: _____

Domicilio: _____

Tiene hijas(os):

() SI () NO, **SI respondió SI**, menciona cuantas/os: _____ así como sus nombres y fecha de nacimiento:

- 1.- _____
- 2.- _____
- 3.- _____
- 4.- _____

Motivo de la atención:

Se da lectura de los derechos de las mujeres:

♀ Derecho a una vida libre de violencia

♀ Derecho al desarrollo

♀ Derechos sexuales y reproductivos

♀ Derecho al trabajo

♀ Derecho a la salud

♀ Derecho a la participación política

♀ Derecho a la educación

Mujer residente

Asesora Jurídica

Coordinadora de Refugios

34-RHE-P204-F01/REV.00

Formato de notas subsecuentes del área jurídica

Fecha Expediente No
Asesoría Denuncias y demandas Acompañamiento en proceso
legales Diligencia Asesoría Grupal

Nota

Nombre y firma de residente Nombre y firma de Asesora Jurídica

Fecha Expediente No
Asesoría Denuncias y demandas Acompañamiento en proceso legales
Diligencia Asesoría Grupal

Nota

Nombre y firma de residente Nombre y firma de Asesora Jurídica

Fecha Expediente No
Asesoría Denuncias y demandas Acompañamiento en procesos legales
Diligencia Asesoría Grupal

Nota

Nombre y firma de residente Nombre y firma de Asesora Jurídica

34-RHE-P204-F03 REV.00

LISTA DE ATENCIONES JURÍDICAS

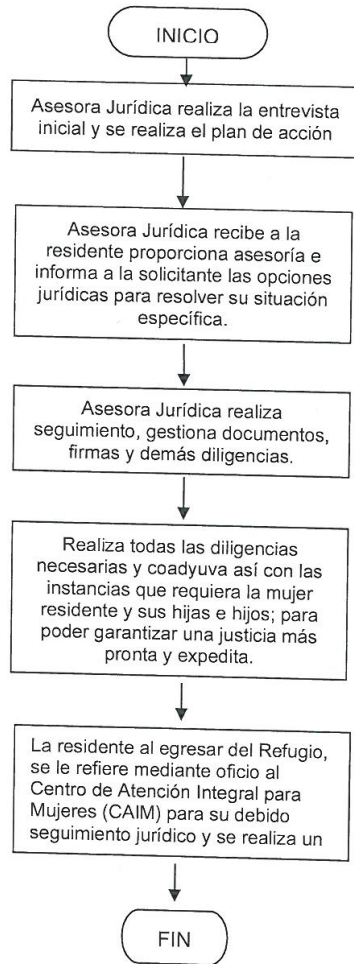
MES:

	NOMBRE	EDAD	SEXO	TELEFONO	DIRECCIÓN	FIRMA USUARIA	FIRMA DE LA ASESORA JURÍDICA RESPONSABLE

34-RHE-P204-F03/Rev.00

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Atención a la Mujer	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Coordinación Refugio	FECHA DE ELABORACIÓN: 04/09/2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Asesoría Jurídica	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-RHE-P204/Rev.00



34-RHE-P204-A01/REV.00

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO
Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación de Refugios

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Asesoría Jurídica	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-RHE-P204/Rev.00	Fecha de la elaboración: 04/09/2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Agenda de citas	Asesora Jurídica del Refugio	Papel	Vida útil	Coordinación de Refugio / Archivo de Dirección General de Atención a la Mujer	Archivo de concentración
2	Lista de atenciones jurídicas	Asesora Jurídica del Refugio	Papel	3 años	Coordinación de Refugio / Archivo de Dirección General de Atención a la Mujer	Archivo de concentración
3	Entrevista Inicial del área jurídica	Asesora Jurídica del Refugio	Papel	3 años	Coordinación de Refugio / Archivo de Dirección General de Atención a la Mujer	Archivo de concentración
4	Formato de notas subsecuentes del área jurídica	Asesora Jurídica del Refugio	Papel	3 años	Coordinación de Refugio / Archivo de Dirección General de Atención a la Mujer	Archivo de concentración
5	Copia de oficio de referencia	Trabajadora social del Refugio	Papel	3 años	Coordinación de Refugio / Archivo de Dirección General de Atención a la Mujer	Archivo de concentración

- * La persona responsable del registro es responsable de su protección
** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación



VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación de Refugios

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Asesoría Jurídica	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-RHE-P204 Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se programó la cita para proporcionar la asesoría correspondiente?			
2	¿La mujer interesada acudió a la cita?			
3	¿Se realizó la entrevista inicial a la usuaria / residente del servicio?			
4	¿Se anexo la nota subsecuente al expediente?			
5	¿Se realizó el oficio de referencia?			
6	¿Hay evidencia de la medición del indicador del procedimiento?			
7	¿En cuánto a los resultados del indicador, se alcanzó lo programado?			
8	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
9	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
10	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
11	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
12	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



LISTA MAESTRA
Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación del Centro de Atención Integral para Mujeres

Fecha:	04/09/2024
Hojas:	1 de 1

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	No. DE REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN
PROCESOS			
34-DAM-CP03	Prevención de la violencia	00	04/09/2024
PROCEDIMIENTOS			
34-CAM-P301	Trabajo Social	00	04/09/2024
34-CAM-P302	Asesoría Jurídica	00	04/09/2024
34-CAM-P303	Acompañamiento a mujeres en situación de violencia	00	04/09/2024
34-CAM-P304	Atención Psicológica	00	04/09/2024
FORMATOS E INSTRUCTIVOS			
34-CAM-P301-F01	Entrevista inicial de trabajo social	00	04/09/2024
34-CAM-P301-F02	Notas subsecuentes de trabajo social	00	04/09/2024
34-CAM-P302-F01	Entrevista inicial del área jurídica	00	04/09/2024
34-CAM-P302-F02	Formato de notas subsecuentes del área jurídica	00	04/09/2024
34-CAM-P302-F03	Lista de atenciones jurídicas	00	04/09/2024
34-CAM-P304-F01	Informe Psicológico	00	04/09/2024
34-CAM-P304-F02	Notas subsecuentes de psicología	00	04/09/2024
34-CAM-P304-F03	Autodiagnóstico de violencia familiar o de género contra la mujer	00	04/09/2024
34-CAM-P304-F04	Notas cierres caso psicología	00	04/09/2024
ANEXOS			
34-CAM-P301-A01	Diagrama de flujo	00	04/09/2024
34-CAM-P302-A01	Diagrama de flujo	00	04/09/2024
34-CAM-P303-A01	Diagrama de flujo	00	04/09/2024
34-CAM-P304-A01	Diagrama de flujo	00	04/09/2024



CARTA DE PROCESOS
Dirección General de Atención a la Mujer

Código:	34-DAM-CP03/Rev.00	Fecha de Emisión:	04/09/2024
DATOS DEL PROCESO			
Nombre del Proceso	Prevención de violencia		
Objetivo de Calidad	Brindar atención a mujeres e hijos víctimas de violencia familiar extrema, y brindarles atención psicológica, así como asesoría legal en caso de ser requerido.		
Alineación al PMD	4.8.1. Proveer atención especializada y multidisciplinaria vía telefónica y presencial a mujeres víctimas de violencia de género y referirlas a la autoridad competente, de ser el caso. Impartir talleres ocupacionales y pláticas a usuarias del centro de atención y a diversas instituciones o instancias, talleres, y capacitación a las mujeres usuarias para su inserción laboral.		
Facultades y Atribuciones	Facultades 1 y 2 del Catálogo de Facultades y Procesos.		
Alcance	Mujeres, sus hijas e hijos varones menores de 12 años.		
Responsable del Proceso	Coordinadora del Centro de Atención Integral para Mujeres.		
Producto	Atenciones brindadas.		
Cliente	Mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia extrema.		
Interacción con otros procesos	34-DAM-CP02 Atención a las mujeres.		
PROCEDIMIENTOS QUE ORIGINA			
CÓDIGO	NOMBRE		
34-CAM-P301	Trabajo social		
34-CAM-P302	Asesoría Jurídica		
34-CAM-P303	Acompañamiento a mujeres en situación de violencia		
34-CAM-P304	Atención Psicológica		
MEDICION DEL PROCESO			
Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de Medida	
Atenciones brindadas	(Actividades realizadas / Actividades programadas) * 100	% de avance	

PMD: Plan Municipal de Desarrollo.

Revisó:

Alma Eire Salazar R.
Coordinadora del Centro de
Atención Integral para Mujeres

Aprobó:

[Firma]
Directora General de
Atención a la Mujer



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación Centro de Atención Integral para Mujeres

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Trabajo Social		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-CAM-P301/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 04/09/2024	
I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		
Coordinar y promover acciones necesarias para que las mujeres logren un fortalecimiento personal.		
II. ALCANCE		
Mujeres de 18 años que hayan sido referenciadas previamente por alguna institución.		
III. DEFINICIONES		
Oficio de Referencia: Oficio entregado a la mujer en donde se le canaliza a alguna dependencia y/o institución para que le sea brindada la atención correspondiente.		
CAIM: Centro de Atención Integral para Mujeres.		
GEAVI: Grupo Especializado en Atención a Violencia Intrafamiliar de Seguridad Pública.		
Referenciadas: Dirigidas por parte del CAIM a otra instancia o dependencia.		
IV. REFERENCIAS		
Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.		
Ley General de Igualdad entre Mujeres y Hombres.		
V. POLÍTICAS		
1.- Mujeres con adicciones y/o pacientes psiquiátricos serán referenciadas a otra instancia.		
VI. PRODUCTOS		
Nombre	Requisito de Conformidad	
Oficio de Referencia	Oficio dirigido a la institución y director correspondiente firmado por la coordinadora del CAIM	
VII. CLIENTES		
Mujeres que requieran los servicios		
VIII. INDICADORES		
Otorgamiento de servicios especializados de trabajo social a mujeres usuarias del Centro de Atención Integral para Mujeres y a sus hijas e hijos.		
(Número de servicios de trabajo social otorgados / Número de servicios de trabajo social programados a otorgar) * 100		
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
34-CAM-P301-F01 Entrevista inicial de trabajo social		
34-CAM-P301-F02 Notas subsecuentes de trabajo social		
34-CAM-P301-A01 Diagrama de flujo		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1.- ENTREVISTA INICIAL	
Trabajadora Social	1.1 Realiza la entrevista inicial con la cual se recaudan datos generales y específicos sobre la mujer y su entorno personal, familiar y social.	Entrevista inicial de trabajo social
	2.- IDENTIFICAR LA SITUACIÓN Y DEFINIR INSTANCIA PARA REALIZAR EL TRAMITE	
Trabajadora Social	2.1.- Identifica la problemática que se presenta.	Nota subsecuente de trabajo social



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación Centro de Atención Integral para Mujeres

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Trabajo Social
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:	34-CAM-P301/Rev.00
FECHA DE EMISIÓN:	04/09/2024

	2.2 Define de acuerdo con la situación, la o las instituciones que serán necesarias contactar para la gestión a realizar.	
	3 CONTACTO TELEFONICO	
Trabajadora Social	3.1 Realiza una llamada telefónica para confirmar la atención que se solicite según sea el caso.	Nota subsecuente de trabajo social
	3.2 En caso de tener una respuesta negativa se busca otra institución hasta obtener una respuesta positiva.	
	4 REALIZAR OFICIO DE REFERENCIA	
Trabajadora Social	4.1 Realizar el oficio de referencia dirigido a la institución y director correspondiente y se guarda una copia para minutarlo	
	4.2 Entrega el oficio a la mujer solicitante para que ella acuda a la instancia correspondiente, esto en el caso del CAIM.	Copia de oficio de referencia
	4.3 En el caso de las mujeres del refugio se realiza el acompañamiento ya sea con GEAVI o solo la trabajadora social y se anexa nota subsecuente al expediente	Nota subsecuente de trabajo social
	FIN DEL PROCEDIMIENTO.	

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

Manuela García N. *Alma Gue. Fortino*
Trabajadora Social Coordinador del Centro de Atención Integral para Mujeres Directora General de Atención a la Mujer

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA MUJER
Centro de Atención Integral para Mujeres
ENTREVISTA DE TRABAJO SOCIAL

DE EXPEDIENTE: _____
FECHA: _____

DATOS GENERALES

Nombre: _____
Edad: _____ Sexo: _____ Estado Civil: _____
Fecha de Nacimiento: _____ Originario: _____
Ocupación: _____ Ingresos: _____
Escolaridad: _____ Religión: _____
Servicio Médico: _____
Domicilio Permanente: _____
Domicilio Temporal: _____
Teléfono (s): _____

ESTRUCTURA FAMILIAR

NOMBRE	EDAD	PARENTESCO	EDO.CIVIL	OCUPACIÓN	INGRESOS

Alma Gue.

34-CAM-P301-F01/Rev.00

VIVIENDA

La casa es: Material construcción: Servicios: Distribución:

Propia () Ladrillo o block () Agua () Cocina ()
Rentada () Adobe () Luz () Sala ()
Prestada () Madera () Drenaje () Comedor ()
Compartida () Cartón () Teléfono () Baño ()
Invasión () Lámina Galvanizada () Otro () Recamaras ()
Otro () _____ Otro () _____

USO DE SUSTANCIAS TOXICAS

Alguna de las personas con las que vive consume sustancias toxicas:
Si () No ()

Sustancias toxicas:

Alcohol () Marihuana () Cocaína () Cristal ()
Pastillas () Resistol () Otras () _____

Quien(es) la(s) consume(n):

Papá () Mamá () Tutor(a) () Hijo(a) ()
Tío(a) () Abuelo(a) () Cónyuge o Esposo(a) ()
Otro () Especifique: _____

Frecuencia de consumo:

Diario () Tercer día () Semanal () Esporádicamente ()

MOTIVO POR EL QUE ACUDE

Como se enteró de CIAVIM:

Institución () Familiares y/o amigos () Medios de comunicación ()
Otro () Especifique: _____

Motivo por el que acude:

Violencia Intrafamiliar () Problemas de conducta de hijo(a) ()
Depresión, ansiedad u otro () Problemas de salud () Asesoría legal ()
Otro () _____

Ha solicitado apoyo antes:

Si () No ()

De qué tipo: _____

Alex Gpe.

34-CAM-P301-F01/Rev.00

EN CASO DE ACUDIR POR VIOLENCIA FAMILIAR

Violencia que refiere:

Física () Psicológica () Sexual () Verbal ()
Maltrato financiero () Abandono () Testigo de violencia ()
Violencia económica: patrimonial () Financiero ()

Prevalencia:

Primera vez () Reincidencia ()

Probable agresor:

Violencia Intrafamiliar en la Infancia: _____

OBSERVACIONES:

PLAN SOCIAL: _____

FECHA DE CITA: _____

Alex Gpe.

34-CAM-P301-F01/Rev.00

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA MUJER

Centro de Atención Integral para Mujeres

NOTA SUBSECUENTE DE TRABAJO SOCIAL

Nombre: _____
Expediente Núm. _____
Sesión Subsecuente Número _____ Fecha: _____

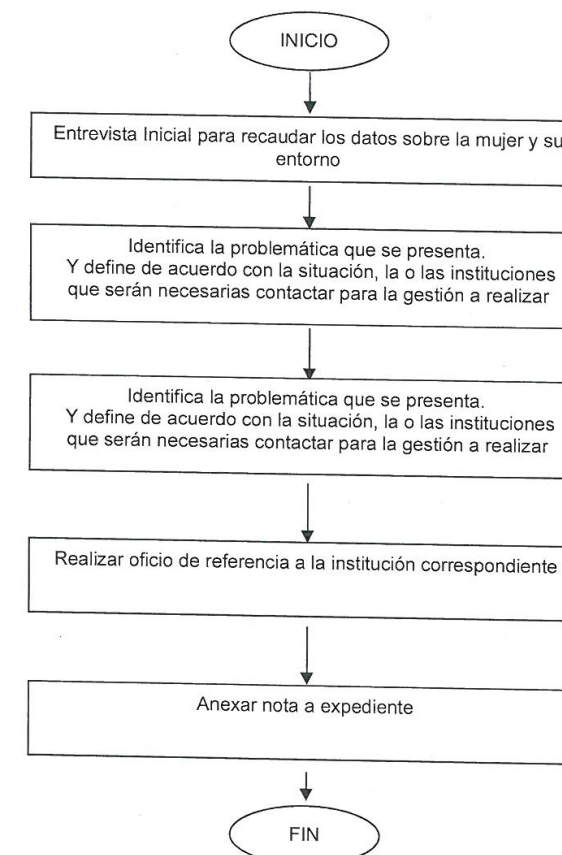
NOMBRE DE TRABAJADORA SOCIAL
SOCIAL

FIRMA DE TRABAJADORA

34-CAM-P301-F02/Rev.00

DIAGRAMA DE FLUJO

DIAGRAMA DE FLUJO	
ENTE PÚBLICO: Dirección General de Atención a la Mujer	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Coordinación Centro de Atención Integral para Mujeres	FECHA DE ELABORACIÓN: 04/09/2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Trabajo Social	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-CAM-301/Rev.00



Alen Gope

34-CAM-P301-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO
Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación Centro de Atención Integral para Mujeres

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Trabajo Social	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-CAM-P301/Rev.00	Fecha de la elaboración: 04/09/2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Formato de Entrevista Inicial de Trabajo Social	Trabajadora Social	papel	3 años	Archivo del Centro de Atención Integral para Mujeres / Archivo del Refugio	Archivo de concentración
2	Notas subsecuentes de trabajo social	Trabajadora Social	papel	3 años	Archivo del Centro de Atención Integral para Mujeres / Archivo del Refugio	Archivo de concentración
3	Copia de oficio de referencia	Trabajadora Social	papel	3 años	Archivo del Centro de Atención Integral para Mujeres / Archivo del Refugio	Archivo de concentración

* La persona responsable del registro es responsable de su protección
** En archivo de tramite como evidencia de la conformidad de la operación

Aucop.



VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación Centro de Atención Integral para Mujeres

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Trabajo Social	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-CAM-P301/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se aplicó el formato de entrevista inicial?			
2	¿Se logró identificar la situación a tratar?			
3	¿Quedaron definidas las instituciones que será necesario contactar?			
4	¿Se realizaron las llamadas telefónicas necesarias para conseguir respuesta positiva?			
5	¿Se realizó el oficio de referencia?			
6	¿Se guardó la copia de oficio para el minutario?			
7	En caso de CAM, ¿Se entregó el oficio de referencia a la mujer solicitante para que ella acuda a la institución correspondiente?			
8	En caso de refugio, ¿Se solicitó el apoyo necesario para el acompañamiento?			
9	¿Se anexo la nota subsecuente al expediente?			
10	¿Hay evidencia de la medición del indicador del procedimiento?			
11	En cuanto a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado? (Meta numérica establecida en la cédula del indicador)			
12	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
13	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
14	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
15	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
16	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

CAIM: Centro de Atención Integral para Mujeres
POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Aucop.

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación Centro de Atención Integral para Mujeres

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Asesoría Jurídica	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-CAM-P302/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 04/09/2024
I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	
Brindar asesoría jurídica a las mujeres que necesiten de ello, para la resolución de asuntos que tienen que ver con la aplicación de las leyes, normativas y reglamentos en cualquier materia del derecho.	
II. ALCANCE	
Mujeres mayores de 18 años víctimas de violencia de género que acuden a buscar el servicio en la dependencia.	
III. DEFINICIONES	
Demanda: Documento por el que se emprende una acción judicial y en el que se formula la petición o pretensión de quien lo presenta.	
Denuncia: Notificación que se hace a la autoridad de que se ha cometido un delito o de que alguien es el autor de un delito.	
Querrela: Acusación presentada ante un juez o tribunal competente por la persona ofendida.	
Violencia contra las Mujeres: Cualquier acción u omisión, basada en su género, que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en público.	
Víctima: La mujer de cualquier edad a quien se le inflige cualquier tipo de violencia.	
Agresor: La persona que inflige cualquier tipo de violencia contra las mujeres.	
Derechos Humanos de las Mujeres: Refiere a los derechos que son parte inalienable, integrante e indivisible de los derechos humanos universales contenidos en la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), la Convención sobre los Derechos de la Niñez, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belem Do Pará) y demás instrumentos internacionales en la materia.	
CAIM: Centro de Atención Integral para Mujeres.	
RHE: Refugio.	
Oficio de Referencia: Oficio del Refugio dirigido al Centro de Atención Integral para Mujeres en donde se canaliza a la mujer que sale del refugio para que continúe tomando sus terapias psicológicas y se le dé el seguimiento a su proceso judicial.	
IV. REFERENCIAS	
- Convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer "Convención De Belem Do Para". - Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer. - Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos. - Constitución Política del Estado de Sonora. - Código Civil para el Estado de Sonora. - Código de Procedimientos Civiles para el Estado de Sonora. - Código de Familia para el Estado de Sonora. - Código Penal para el Estado de Sonora. - Código Nacional de Procedimientos Penales. - Ley General de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia. - Ley de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia para el Estado de Sonora y demás aplicables. - Registro Municipal de Trámites y Servicios: www.tramites.hermosillo.gob.mx	



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación Centro de Atención Integral para Mujeres

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Asesoría Jurídica	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-CAM-P302/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 04/09/2024
V. POLÍTICAS	
1. No se atenderán mujeres menores de 18 años ya que le corresponde a la Procuraduría de la Defensa de las Niñas, Niños y Adolescentes del Municipio de Hermosillo.	
2. No se atenderán mujeres mayores de 60 años ya que le corresponde a la Procuraduría de la Defensa del Adulto Mayor.	
3. Se cuenta con una Asesora Jurídica para brindar la atención en CAIM.	
VI. PRODUCTOS	
Nombre	Requisito de Conformidad
Atención legal	Lista de atenciones jurídicas
VII. CLIENTES	
Mujeres en situación de violencia	
VIII. INDICADORES	
Atenciones Jurídicas	
Atenciones brindadas /atenciones solicitadas	
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS	
34-DAM-P0302-F01 Entrevista Inicial del Área Jurídica.	
34-DAM-P0302-F02 Formato de notas subsecuentes del área jurídica.	
34-DAM-P0302-F03 Lista de atenciones jurídicas.	
34-DAM-P0302-A01 Diagrama de flujo.	
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1.0.- PROGRAMAR FECHA PARA LA ASESORÍA JURÍDICA	
Asesora Jurídica	1.1. Recibe solicitante
	1.2.- Solicita el nombre y teléfono de la solicitante, y agenda cita.
2.0.- ASESORIA JURÍDICA	
Asesora Jurídica	2.1.- Recibe a la solicitante, con cita previa.
	2.2.- Registra datos generales de la solicitante y motivo de la asesoría
	2.3.- Proporciona la asesoría correspondiente.
	2.4 Informa a la solicitante las opciones jurídicas para resolver su situación específica.
3.0.- SEGUIMIENTO	
Asesora Jurídica	3.1 Se reúne, con cita previa, con la mujer.
	3.2 Gestiona documentos, firmas y demás diligencias
	3.3 Acompaña a mujer a la diligencia correspondiente ante Fiscalía General de Justicia del Estado de Sonora y Poder Judicial del Estado de Sonora.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación Centro de Atención Integral para Mujeres

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Asesoría Jurídica
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-CAM-P302/Rev.00 FECHA DE EMISIÓN: 04/09/2024

4.0.- REFERENCIA		
Asesora Jurídica	4.1.- Hace el contacto directo con la institución a donde se va a referenciar la mujer en el caso de que no nos competa realizar alguna diligencia o atención.	
	4.2.- Entrega oficio de referencia	Copia de oficio de referencia
FIN DEL PROCEDIMIENTO.		

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

Mayra Delia Ruiz
Asesora Jurídica

Alma Goe Martinez
Coordinadora del Centro de
Atención Integral para
Mujeres

[Firma]
Directora General de
Atención a la Mujer

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA MUJER
CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA MUJERES
ENTREVISTA INICIAL DEL ÁREA JURÍDICA

No. de Expediente: _____

Fecha: _____

Nombre de Usuario: _____
Fecha de ingreso: _____ Fecha de nacimiento: _____
Edad: _____ Estado civil: _____
Domicilio: _____

Tiene hijas(os):
() SI () NO, **SI respondió SI**, menciona cuantas/os: _____ así como sus nombres y fecha de nacimiento: _____

1.- _____
2.- _____
3.- _____
4.- _____

Motivo de la atención:

Se da lectura de los derechos de las mujeres:

- | | |
|---|---------------------------------------|
| ♀ Derecho a una vida libre de violencia | ♀ Derecho al desarrollo |
| ♀ Derechos sexuales y reproductivos | ♀ Derecho al trabajo |
| ♀ Derecho a la salud | ♀ Derecho a la participación política |
| ♀ Derecho a la educación | |

Usaria

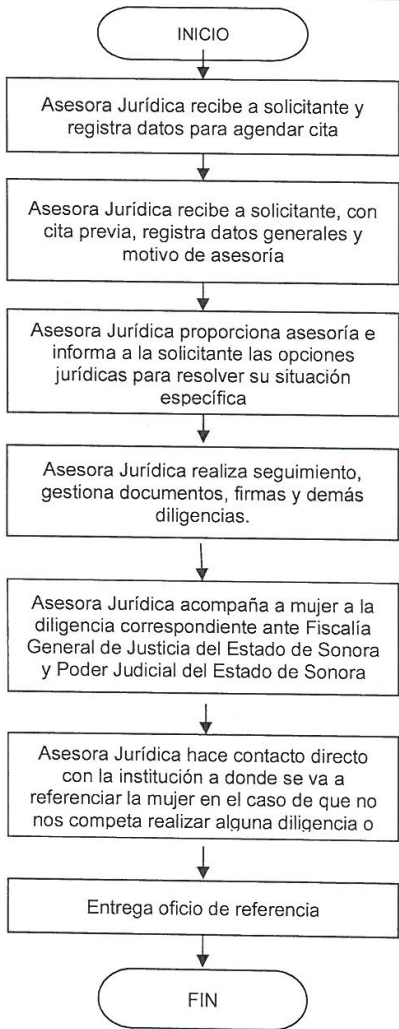
Asesora Jurídica

Alma Goe

34-CAM-P302-F01/Rev.00

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Atención a la Mujer	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Coordinación Centro Atención Integral para Mujeres	FECHA DE ELABORACIÓN: 04/09/2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Asesoría Jurídica	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-CAM-P302/Rev.00



34-CAM-P302-A01/Rev.00

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Dirección General de Atención a la Mujer
Centro de Atención Integral para Mujeres

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Asesoría Jurídica	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-CAM-P302/Rev.00	Fecha de la elaboración: 04/09/2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Agenda de citas	Asesora Jurídica	Papel	Vida útil	Coordinación de Refugio / Coordinación de Centro de Atención Integral para Mujeres / Archivo de Dirección General de Atención a la Mujer	Archivo de concentración
2	Lista de atenciones jurídicas	Asesora Jurídica	Papel	3 años	Coordinación de Refugio / Coordinación de Centro de Atención Integral para Mujeres / Archivo de Dirección General de Atención a la Mujer	Archivo de concentración
3	Entrevista Inicial del área jurídica	Asesora Jurídica	Papel	3 años	Coordinación de Refugio / Coordinación de Centro de Atención Integral para Mujeres / Archivo de Dirección General de Atención a la Mujer	Archivo de concentración
4	Formato de notas subsecuentes del área jurídica	Asesora Jurídica	Papel	3 años	Coordinación de Refugio / Coordinación de Centro de Atención Integral para Mujeres / Archivo de Dirección General de Atención a la Mujer	Archivo de concentración
5	Copia de oficio de referencia	Trabajadora social	Papel	3 años	Coordinación de Refugio / Coordinación de Centro de Atención Integral para Mujeres / Archivo de Dirección General de Atención a la Mujer	Archivo de concentración

* La persona responsable del registro es responsable de su protección
** En archivo de tramite como evidencia de la conformidad de la operación



VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación Centro de Atención Integral para Mujeres

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Asesoría Jurídica	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-CAM-P302-/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se programó la cita para proporcionar la asesoría correspondiente?			
3	¿La mujer interesada acudió a la cita?			
2	¿Se realizó la entrevista inicial a la usuaria / residente del servicio?			
4	¿Se anexo la nota subsecuente al expediente?			
5	¿Se realizó el oficio de referencia?			
6	¿Hay evidencia de la medición del indicador del procedimiento?			
7	¿En cuánto a los resultados del indicador, se alcanzó lo programado? (Meta numérica establecida en la cédula del indicador)			
8	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
9	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
10	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
11	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
12	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación Centro de Atención Integral para Mujeres

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Acompañamiento a mujeres en situación de violencia.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-CAM-P303/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 04/09/2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		
Establecer las acciones derivadas de la atención acorde a la situación legal que presenta la mujer.		
II. ALCANCE		
Mujeres mayores de 18 años víctimas de violencia de género que acuden a buscar el servicio en la dependencia o que vienen referenciadas previamente por alguna institución.		
III. DEFINICIONES		
Acompañamiento: La asistencia que un profesional le brinda a la usuaria de un servicio que está realizando un trámite específico.		
CAIM: Centro de Atención Integral para Mujeres.		
DIF: Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia.		
Querrela: Acusación presentada ante un juez o tribunal competente.		
IV. REFERENCIAS		
- Convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer "Convención De Belem Do Para". - Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer. - Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos. - Constitución Política del Estado de Sonora. - Código Civil para el Estado de Sonora. - Código de Procedimientos Civiles para el Estado de Sonora. - Código de Familia para el Estado de Sonora. - Código Penal para el Estado de Sonora. - Código Nacional de Procedimientos Penales. - Ley General de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia. - Ley de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia para el Estado de Sonora y demás aplicables.		
V. POLÍTICAS		
1. En el caso que la mujer no acuda a la cita en CAIM, se le llamará para conocer el motivo y se reagendará cita.		
VI. PRODUCTOS		
	Nombre	Requisito de Conformidad
	Atención legal	Formato de notas subsecuente del área jurídica.
VII. CLIENTES		
Mujeres en situación de violencia		
VIII. INDICADORES		
Atenciones Jurídicas		
Atenciones brindadas /atenciones solicitadas		
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
34-CAM-P303-A01 Diagrama de flujo		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1.0.- AGENDAR ACOMPAÑAMIENTO	



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación Centro de Atención Integral para Mujeres

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Acompañamiento a mujeres en situación de violencia.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-CAM-P303/Rev.00 FECHA DE EMISIÓN: 04/09/2024

Asesora Jurídica	1.1.- Agenda fecha de salida con la mujer vía telefónica	
	1.2.- Solicita datos primarios de la mujer interesada en el servicio previo acompañamiento.	
	2.0.- ACOMPAÑAMIENTO	
Asesora Jurídica	2.1.- Acompaña a la mujer en situación de violencia a interponer formal querrela ante la Fiscalía General de Justicia del Estado.	Formato de notas subsecuentes del área jurídica
	2.2.- Acompaña a la mujer en situación de violencia a cumplir con los citatorios expedidos por la Fiscalía General de Justicia del Estado.	Formato de notas subsecuentes del área jurídica
	2.3.- Acompaña a la mujer en situación de violencia a cumplir con los citatorios para audiencias de carácter civil.	Formato de notas subsecuentes del área jurídica
	2.4.- Acompaña a la mujer en situación de violencia a realizar diversas diligencias ante otras instituciones como son DIF, Poder Judicial del Estado de Sonora, Fiscalía General de Justicia del Estado, Coordinación General de Atención Ciudadana, entre otras.	Formato de notas subsecuentes del área jurídica
	3.0.- SEGUIMIENTO	
Asesora Jurídica	3.1.- Abre el expediente correspondiente a la usuaria	Formato de notas subsecuentes del área jurídica
	3.2.- Anexa copia del trámite que se realizó, en los casos que se proporcione el documento por parte de la institución donde se realizó el acompañamiento.	
	3.3.- Si la mujer interesada en el servicio no acudió a la cita hace una llamada telefónica para conocer el motivo por el cual no asistió.	
	3.4.- Si la mujer interesada en el servicio no pudo asistir por motivos de causa mayor, se reagenda la cita.	
	FIN DEL PROCEDIMIENTO.	

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

Mayra Delia Ruiz
Asesora Jurídica

Ann Gpe. Martinez
Coordinadora del Centro de Atención Integral para Mujeres

Directora General de Atención a la Mujer



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO
Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación Centro de Atención Integral para Mujeres

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Acompañamientos a mujeres en situación de violencia Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-CAM-P303/Rev.00 Fecha de la elaboración: 04/09/2024

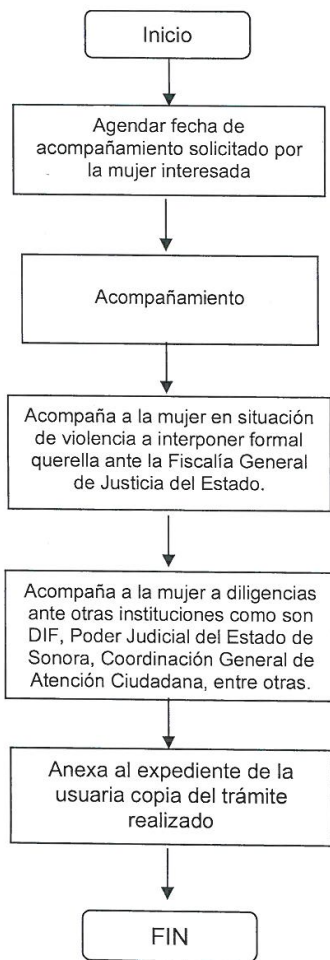
No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo		Disposición final
			Tipo	Tiempo**	
1	Formato de notas subsecuentes del área jurídica	Asesora Jurídica	Papel	3 años	Coordinación de Refugio / Coordinación de Centro de Atención Integral para Mujeres/ Archivo de Dirección General de Atención a la Mujer Archivo de concentración

* La persona responsable del registro es responsable de su protección
** En archivo de tramite como evidencia de la conformidad de la operación

Alcaldesa

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Atención a la Mujer	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Centro de Atención Integral para Mujeres	FECHA DE ELABORACIÓN: 04/09/2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Acompañamiento a mujeres en situación de violencia	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-CAM-P303/Rev.00



34-CAM-P303-A01/Rev.00



VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación Centro de Atención Integral para Mujeres

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Acompañamiento a mujeres en situación de violencia	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-CAM-P303/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se agendo salida con la mujer?			
2	¿Se solicitaron datos primarios de la mujer?			
3	¿Se acompañó a la mujer a interponer formal querrela?			
4	¿Se acompañó a la mujer con algún citatorio específico?			
5	¿Se acompañó a la mujer a las diligencias indicadas?			
6	En los casos del CAIM, ¿Se abrió el expediente correspondiente?			
7	En los casos del RHE, ¿Se agregó nota subsecuente del acompañamiento al expediente?			
8	¿Se anexo copia del trámite al expediente correspondiente?			
9	En los casos del CAIM, ¿Se hizo la llamada telefónica de seguimiento a las mujeres que no acudieron a su cita para el acompañamiento y se reagendo?			
10	¿Hay evidencia de la mediación del indicador del procedimiento?			
11	¿En cuánto a los resultados del indicador, se alcanzó lo programado?			
12	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
13	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
14	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
15	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
16	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

CAIM: Centro de Atención Integral para Mujeres

RHE: Refugio

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas		
No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación Centro de Atención Integral para Mujeres

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención psicológica		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-CAM-P304/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 04/09/2024	

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		
Facilitar herramientas efectivas a las mujeres que les permitan superar la situación de violencia de género y mejorar su calidad de vida emocional.		
II. ALCANCE		
Mujeres mayores de 14 años víctimas de violencia de género que soliciten atención		
III. DEFINICIONES		
Víctima: La mujer a quien se le inflige cualquier tipo de violencia		
Violencia contra las Mujeres: Cualquier acción u omisión, que cause muerte, daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico o sexual en la mujer		
Violencia psicológica: Es cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica, puede consistir en: negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, devaluación, marginación, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales conllevan a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación de su autoestima e incluso al suicidio.		
IV. REFERENCIAS		
-Inventario de Depresión de Beck (BDI-2)		
V. POLÍTICAS		
1. Cuando la mujer muestra signos de depresión profunda o amenaza con su propia vida el procedimiento deberá suspenderse, la psicóloga debe estabilizar a la mujer y ésta debe ser trasladada a la instancia correspondiente.		
VI. PRODUCTOS		
	Nombre	Requisito de Conformidad
	Atención psicológica	Nota subsecuente de psicología
VII. CLIENTES		
Mujeres en situación de violencia de género		
VIII. INDICADORES		
Número de sesiones de atención psicológica otorgadas / Número de sesiones de atención psicológicas programadas a otorgar * 100		
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS / ANEXOS		
34-CAM-P304-F01 Informe Psicológico 34-CAM-P304-F02 Notas subsecuentes de psicología 34-CAM-P304-F03 Autodiagnóstico de violencia familiar o de género contra la mujer 34-CAM-P304-F04 Notas cierres caso psicología 34-CAM-P304-A01 Diagrama de Flujo		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1.0 ENTREVISTA INICIAL	
Psicóloga	1.1 Realiza entrevista inicial de psicología para recaudar información necesaria para conocer a la mujer.	Notas subsecuentes de psicología
	1.2 Otorga información sobre el modo de atención psicológica.	



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación Centro de Atención Integral para Mujeres

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención psicológica		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-CAM-P304/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 04/09/2024	

	2.0 APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS	
Psicóloga	2.1 Aplica test autodiagnóstico de violencia familiar, así como otros instrumentos dependiendo del caso.	Autodiagnóstico de violencia familiar
	2.2 Da un diagnóstico en base a los resultados de los instrumentos aplicados.	
	3.0 PLAN DE ACCION	
Psicóloga	3.1 Junto con la mujer, elabora un plan de acción en base al diagnóstico obtenido.	Plan de acción de psicología
	3.2 Determina las intervenciones que se llevaran a cabo	
	4.0 PROCESO DE TERAPIAS	
Psicóloga	4.1 Realiza las sesiones de terapia individual y/o grupal que sean programadas	Notas subsecuentes de psicología
	5.0 CIERRE DE CASO	
Psicóloga	5.1 Al finalizar las intervenciones, llena formato de cierre de caso.	Formato de cierre de caso de psicología
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

Alma Edith Díaz
Psicóloga

Alma Esperanza R.
Coordinadora del Centro de Atención Integral para Mujeres

[Firma]
Directora General de Atención a la Mujer

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA MUJER
CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA MUJERES
INFORME PSICOLÓGICO

EXPEDIENTE: _____ FECHA: _____

NOMBRE: _____ EDAD: _____

FECHA DE NACIMIENTO: _____ LUGAR DE NACIMIENTO: _____

ESCOLARIDAD: _____ OCUPACIÓN: _____

ESTADO CIVIL: _____ AÑOS DE SU ESTADO CIVIL _____

ACTUAL: _____

FAMILIOGRAMA

Here 6μ.

34-CAM-P304-F01/Rev.00

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA MUJER
CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA MUJERES
NOTAS SUBSECUENTE DE PSICOLOGÍA

Expediente Núm. _____ Fecha: _____

Sesión Subsecuente Núm. _____

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no handwriting or other markings on the paper.

Alca 6p

NOMBRE DE PSICÓLOGA

FIRMA DE PSICÓLOGA

34-CAM-P304-F02-Rev.00

AUTODIAGNOSTICO DE VIOLENCIA FAMILIAR O DE GÉNERO CONTRA LA MUJER

NOMBRE: _____

EDAD: _____

FECHA: _____ EXP: _____

Lee cuidadosamente las siguientes preguntas y marca con una cruz la respuesta que describa con mayor certeza tu situación.

1.- ¿Sientes que tu pareja constantemente te está controlando?

____ Si ____ No ____ A veces ____ Rara vez

2.- ¿Te acusa de infidelidad o que actúas en forma sospechosa?

____ Si ____ No ____ A veces ____ Rara vez

3.- ¿Has perdido contacto con amigos o con amigas, familiares, compañeros o compañeras de trabajo para evitar que tu pareja se enoje?

____ Si ____ No ____ A veces ____ Rara vez

4.- ¿Te critica o humilla en público o en privado sobre tu apariencia, tu forma de ser, el modo en que haces tus tareas hogareñas?

____ Si ____ No ____ A veces ____ Rara vez

5.- ¿Controla estrictamente tus ingresos o el dinero que te entrega, originando discusiones?

____ Si ____ No ____ A veces ____ Rara vez

6.- ¿Cuándo quiere que tú cambies de comportamiento, te presiona con silencio, con la indiferencia o te priva de dinero?

____ Si ____ No ____ A veces ____ Rara vez

7.- ¿Tiene tu pareja cambios bruscos de humor o se comporta distinto en público, como si fuera otra persona?

____ Si ____ No ____ A veces ____ Rara vez

8.- ¿Sientes que estas en permanente tensión y que hagas lo que hagas se irrita o te culpa?

____ Si ____ No ____ A veces ____ Rara vez

9.- ¿Te ha golpeado con sus manos, con un objeto o te ha lanzado cosas cuando se enoja o discuten?

____ Si ____ No ____ A veces ____ Rara vez

10.- ¿Te ha amenazado alguna vez con un objeto o arma o con matarse él, a ti o algún miembro de la familia?

____ Si ____ No ____ A veces ____ Rara vez

11.- ¿Sientes que cedas a sus requerimientos sexuales por temor o te ha forzado a tener relaciones sexuales?

____ Si ____ No ____ A veces ____ Rara vez

12.- ¿Después de un episodio violento él se muestra cariñoso y atento, te regala cosas y promete que nunca más volverá a golpearte o insultarte y que todo cambiará?

____ Si ____ No ____ A veces ____ Rara vez

13.- ¿Has buscado o has recibido ayuda por lesiones que él le ha causado? (primeros auxilios, atención médica, psicológica o legal)

____ Si ____ No ____ A veces ____ Rara vez

14.- ¿Es violento con los hijos o hijas o con otras personas?

____ Si ____ No ____ A veces ____ Rara vez

15.- ¿Has sido necesario llamar a la policía o lo has intentado, al sentir que tu vida y la de los tuyos ha sido puesta en peligro por tu pareja?

____ Si ____ No ____ A veces ____ Rara vez

Resultados: _____

34-CAM-P304-F03/Rev.00

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA MUJER
CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA MUJERES
NOTAS CIERRES CASO PSICOLOGIA

Expediente Núm. _____ Fecha: _____
Sesión Subsecuente Núm. _____

Area for notes with horizontal lines.

NOMBRE DE PSICÓLOGA _____

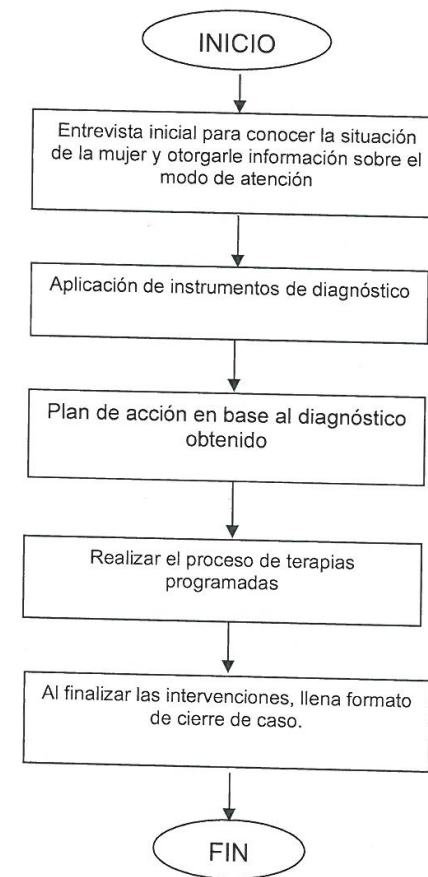
FIRMA DE PSICÓLOGA _____

Alcarriz

34-CAM-P304-F04/Rev.00

Diagrama de Flujo

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Atención a la Mujer	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Coordinación Centro de Atención Integral para Mujeres	FECHA DE ELABORACIÓN: 04/09/2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención Psicológica	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-CAM-P304/Rev.00



Alcarriz

34-CAM-P304-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO
Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación Centro de Atención Integral para Mujeres

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención Psicológica	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-CAM-P304/Rev.00	Fecha de la elaboración: 04/09/2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	autodiagnóstico de violencia familiar	Psicóloga	Papel	3 años	Archivo del Centro de Atención integral para Mujeres	Archivo de concentración
2	plan de acción de psicología	Psicóloga	Papel	3 años	Archivo del Centro de Atención integral para Mujeres	Archivo de concentración
3	Notas subsecuentes de psicología	Psicóloga	Papel	3 años	Archivo del Centro de Atención integral para Mujeres	Archivo de concentración
4	Formato de cierre de caso de psicología	Psicóloga	Papel	3 años	Archivo del Centro de Atención integral para Mujeres	Archivo de concentración
5	Oficio de referencia	Psicóloga	Papel	3 años	Archivo del Centro de Atención integral para Mujeres	Archivo de concentración

* La persona responsable del registro es responsable de su protección
** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación

Alcaldesa



VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación Centro de Atención Integral para Mujeres

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención Psicológica	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-CAM-P304/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se realizó entrevista inicial de psicología?			
2	¿Se aplicó test autodiagnóstico de violencia familiar?			
3	¿Se aplicaron otros instrumentos?			
4	¿Se elaboró plan de acción?			
5	¿Se realizó un cierre de caso?			
6	¿Se elaboró oficio de referencia?			
7	¿Hay evidencia de la medición del indicador del procedimiento?			
8	En cuanto a los resultados del indicador, ¿se alcanzó lo programado? (Meta numérica establecida en la cédula del indicador)			
9	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
10	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
11	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
12	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
13	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

Alcaldesa



LISTA MAESTRA
Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación Administrativa

Fecha:	04/09/2024
Hojas:	1 de 1

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	No. DE REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN
PROCESOS			
34-DAM-CP04	Soporte administrativo	00	04/09/2024
PROCEDIMIENTOS			
34-ADM-P401	Atención de solicitud de recursos materiales	00	04/09/2024
34-ADM-P402	Solicitudes de servicio	00	04/09/2024
ANEXOS			
34-ADM-P401-A01	Diagrama de flujo	00	04/09/2024
34-ADM-P402-A01	Diagrama de flujo	00	04/09/2024



CARTA DE PROCESOS
Dirección General de Atención a la Mujer

Código:	34-DAM-CP04/Rev.00	Fecha de Emisión:	04/09/2024
---------	--------------------	-------------------	------------

DATOS DEL PROCESO	
Nombre del Proceso	Soporte Administrativo.
Objetivo de Calidad	Proporcionar servicios de apoyo administrativo a las distintas áreas de la Dirección General de Atención a la Mujer, para el óptimo cumplimiento de sus funciones.
Alineación al PMD	4.7.1. Otorgar protección a mujeres ante cualquier tipo de violencia que ponga en riesgo su integridad física y emocional, así como de sus hijas e hijos, todo ello en un marco de respeto a sus derechos humanos. 4.8.1. Proveer atención especializada y multidisciplinaria vía telefónica y presencial a mujeres víctimas de violencia de género, y referirlas a la autoridad competente, de ser el caso. Impartir talleres ocupacionales y pláticas a usuarias del centro de atención y a diversas instituciones o instancias, talleres, y capacitación a las mujeres usuarias para su inserción laboral. 4.9.1. Fortalecer la presencia e importancia de las mujeres y/o las niñas a través de eventos, principalmente en fechas conmemorativas. Contribuir en el empoderamiento de las niñas y mujeres de etnias asentadas en Hermosillo, promover el liderazgo y participación política de las mujeres. 4.10.1 Realizar pláticas y talleres dirigidos a las mujeres de la comunidad, a las mujeres de empresas, instituciones, a personal de la administración pública municipal, así como realizar pláticas y talleres dirigidos a niñas, niños y adolescentes en escuelas. 4.11.1. Colaborar en la profesionalización de la función policial para la atención de mujeres y niñas municipio de Hermosillo con perspectiva de género. Fortalecer la actuación policial municipal eficiente y profesional en la detección, identificación, intervención, atención, protección y prevención de los casos de violencia contra las mujeres. 4.11.2. Mejorar el desempeño de los equipos de seguridad y desarrollar otras aptitudes a través de conferencias, congresos y diplomados, que les permitan adquirir conocimientos teóricos y prácticos fortaleciendo su capacidad de respuesta.
Facultades y Atribuciones	Facultades 1 y 2 del Catálogo de Facultades y Procesos
Alcance	Les aplica a todas las solicitudes de recursos realizadas por la Dirección General de Atención a la Mujer
Responsable del Proceso	Coordinadora Administrativa.
Producto	Solicitudes (de recursos y servicios) atendidas.
Cliente	Titular de la Dependencia y todo el personal.
Interacción con otros procesos	34-DAM-CP01 Seguimiento a la información documentada 34-DAM-CP02 Prevención de la Violencia 34-DAM-CP03 Soporte Administrativo



CARTA DE PROCESOS
Dirección General de Atención a la Mujer

Código:	34-DAM-CP04/Rev.00	Fecha de Emisión:	04/09/2024
---------	--------------------	-------------------	------------

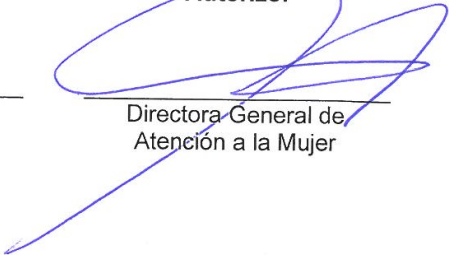
PROCEDIMIENTOS QUE ORIGINA		
CÓDIGO	NOMBRE	
34-ADM-P401	Atención a solicitudes de recursos materiales.	
34-ADM-P402	Atención a solicitudes de servicio.	
34-DGM-P403	Atención a solicitudes de acceso a la información.	
MEDICION DEL PROCESO		
Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de Medida
Atención a todas las Solicitudes	Solicitudes atendidas / Solicitudes recibidas	Solicitudes atendidas

PMD: Plan Municipal de Desarrollo.

Elaboró:


Coordinadora
Administrativa

Autorizó:


Directora General de
Atención a la Mujer



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación Administrativa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de solicitudes de recursos materiales	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-ADM-P401/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 04/09/2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		
Atención en tiempo y forma a las solicitudes de recursos materiales requeridos por el personal de la Dirección General de Atención a la Mujer.		
II. ALCANCE		
Todas las requisiciones de recursos materiales presentadas por el personal de la Dirección General de Atención a la Mujer.		
III. DEFINICIONES		
Solicitudes: Requisición de recursos materiales.		
DAM: Dirección de Atención a la Mujer		
IV. REFERENCIAS		
Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal Directa del H. Ayuntamiento de Hermosillo		
Requisición de Materiales (Formato de Oficialía Mayor).		
V. POLÍTICAS		
1.- Mensualmente se tramita ante Oficialía Mayor el pedido de materiales.		
VI. PRODUCTOS		
Nombre		Requisito de Conformidad
Entrega del material solicitado		Verificar que el material entregado cumpla con lo solicitado.
VII. CLIENTES		
Titular y todo el personal de la dependencia.		
VIII. INDICADORES		
Atención a solicitudes de recursos materiales.		
Solicitudes autorizadas / Solicitudes atendidas		
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
34-ADM-P401-A01 Diagrama de flujo.		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. SOLICITUD DE MATERIAL	
Coordinadora Administrativa	1.1 Recibe la solicitud de materiales necesarios por parte del personal de la DAM a final de cada mes	
	2. TRAMITE DE LA SOLICITUD	
	2.1 Integra información en el formato de requisición de materiales en el sistema SIIF conforme a lo requerido, se imprime y se pasa a la Directora para su firma.	Requisición de Materiales
Directora General de Atención a la Mujer	2.2 Autoriza requisición de materiales.	
Coordinadora Administrativa	2.3 Entrega requisición de materiales a Oficialía Mayor para validación y trámite correspondiente.	



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación Administrativa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de solicitudes de recursos materiales	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-ADM-P401/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 04/09/2024

	3. RECEPCIÓN DE MATERIAL	
Coordinadora Administrativa	3.1 Recibe el material solicitado a esta Dirección General	
	"Si cumple con lo solicitado"	
	3.3 Firma de conformidad (Orden de Compra y/o Factura) y se recibe el material solicitado, pasa al punto 4.1	Copia de Orden de Compra/ Factura
	"Si no cumple con lo solicitado"	
	3.4 Estipula en el documento (Orden de Compra y/o Factura) el tiempo en el que el proveedor habrá de entregar el material pendiente, pasa al punto 3.1	
	4. ENTREGA DE MATERIAL	
Coordinadora Administrativa	4.1 Hace entrega de material solicitado a personal de la Dirección General de Atención a la Mujer.	
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

Elaboró:

Coordinadora Administrativa

Revisó:

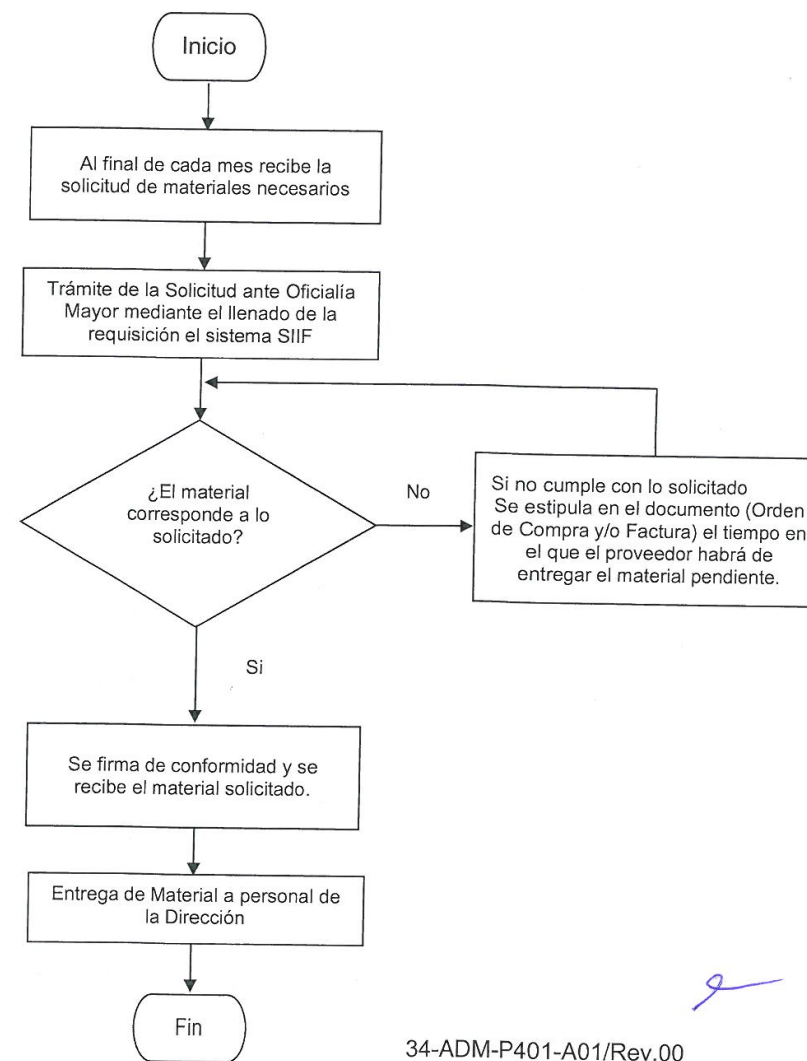
Coordinadora Administrativa

Aprobó:

Directora General de Atención a la Mujer

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Atención a la Mujer	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Coordinación Administrativa	FECHA DE ELABORACIÓN: 04/09/2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de solicitud de recursos materiales	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-ADM-P401/Rev.00



34-ADM-P401-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO
Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación Administrativa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Hoja 1 de 1
Atención a solicitudes de recursos materiales	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-ADM-P401/Rev.00	Fecha de la elaboración: 04/09/2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Requisición de Materiales	Coordinadora Administrativa	Electrónico y/o Papel	3 años	Oficina de Coordinador Administrativo	Archivo de concentración
2	Copia Orden de Compra	Coordinadora Administrativa	Papel	3 años	Oficina de Coordinador Administrativo	Archivo de concentración
3	Factura	Coordinadora Administrativa	Electrónico y/o Papel	3 años	Oficina de Coordinador Administrativo	Archivo de concentración

* La persona responsable del registro es responsable de su protección
** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación

9



VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación Administrativa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Hoja 1 de 1
Atención de solicitudes de recursos materiales	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-ADM-P401/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se integró la información de Requisición de Materiales?			
2	¿Se cumplió con la entrega de materiales solicitados y se firmó de conformidad la Orden de Compra/ Factura?			
3	¿Se estipuló cantidad faltante de material en Orden de Compra/ Factura?			
4	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
5	En cuanto a los resultados del indicador, ¿se alcanzó lo programado? (Meta numérica establecida en la cédula del indicador)			
6	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
7	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
8	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
9	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
10	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

9



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación Administrativa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a solicitudes de servicio.		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-ADM-P402/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 04/09/2024	

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		
Atender en tiempo y forma las Solicitudes de Servicio requeridas por el personal de la Dirección General de Atención a la Mujer.		
II. ALCANCE		
Todas las solicitudes de servicio requeridas por el personal de la Dirección General de Atención a la Mujer.		
III. DEFINICIONES		
Solicitudes de Servicio: Gestión ante Oficialía Mayor, la cual se solicita de manera electrónica los servicios de índole general, tales como reparaciones y mantenimiento. (Inmueble, mobiliario y equipo, etc.)		
e-servicios: Sistema informático para solicitud de servicios (intranet).		
IV. REFERENCIAS		
Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal Directa del H. Ayuntamiento de Hermosillo 34-ADM-P401 Atención a solicitud de recursos materiales Orden de Servicio		
V. POLÍTICAS		
Cumplir con las disposiciones de Oficialía Mayor, para el trámite de los servicios generales y de talleres, el cual debe realizarse a través del sistema intranet e-servicios.		
VI. PRODUCTOS		
Nombre	Requisito de Conformidad	
Ejecución del servicio solicitado	- Que el servicio solicitado se atienda. - Que la necesidad requerida quede resulta.	
VII. CLIENTES		
Personal de la Dirección General de Atención a la Mujer.		
VIII. INDICADORES		
Atención a solicitudes de servicios. Solicitudes de servicio atendidas / Solicitudes de servicio requeridas		
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
36-ADM-P402-A01 Diagrama de flujo.		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. SOLICITUDES DE SERVICIO	
Coordinadora Administrativa	1.1 Recibe solicitud de servicio.	
	2. GESTION DE LA SOLICITUD	
Auxiliar Administrativo	2.1 Captura solicitud de servicio en la página de E-Servicios para generar un folio.	Solicitud de servicio electrónica.
Coordinadora Administrativa	2.2 Valida y autoriza el envío de la solicitud de servicio electrónica en la página de E-Servicios.	
	2.3 Envía correo electrónico a Dirección de Bienes y Servicios con el folio que arroja la página de E-Servicios	
	3. EJECUCION DE LA SOLICITUD	



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación Administrativa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a solicitudes de servicio.		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-ADM-P402/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 04/09/2024	

Coordinadora Administrativa	3.1 Recibe a personal de Oficialía Mayor y da las indicaciones para que procedan a la valoración técnica del requerimiento. (En caso necesario se genera listado de materiales, ir a procedimiento 34-ADM-P401 Atención a solicitud de recursos materiales).	
	3.2 Autoriza la ejecución del servicio.	
	3.3 Firma de conformidad la orden de servicio una vez concluida.	Copia de orden de servicio.
	3.4 Se envía la orden firmada de recibido a Oficialía Mayor dando por terminado el servicio	
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:

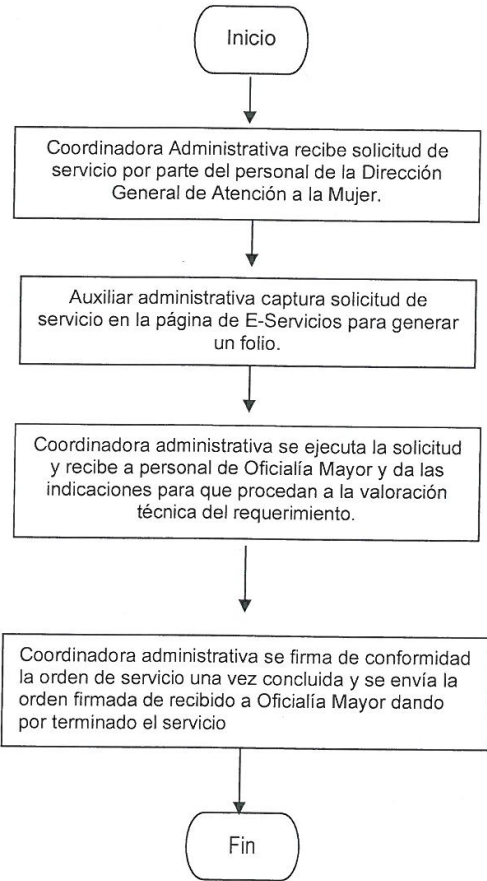
Revisó:

Aprobó:

Auxiliar Administrativo Coordinadora Administrativa Directora General de Atención a la Mujer

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Atención a la Mujer.	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Coordinación Administrativa	FECHA DE ELABORACIÓN: 04/09/2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de solicitudes de servicios	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-ADM-P402/Rev.00



34-ADM-P402-A01/Rev.00

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO
Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación Administrativa



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a solicitudes de servicios	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 34-ADM-P402/Rev.00	Fecha de la elaboración: 04/09/2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Solicitud de servicios	Coordinadora Administrativa	Electrónico	3 años	Bases de datos del sistema e-servicios (Servidor - Dirección de Informática)	Alojamiento en base de datos.
2	Copia de orden de servicio	Coordinadora Administrativa	Papel	3 años	Oficina de Coordinador Administrativo	Archivo de concentración

* La persona responsable del registro es responsable de su protección
** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación



VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
Dirección General de Atención a la Mujer
Coordinación Administrativa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de solicitudes de servicios.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:34-ADM-P402/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se capturó solicitud de servicio en el sistema e-servicio y se generó folio?			
2	¿Se firmó de conformidad la orden de servicio y se recabó copia de la misma?			
3	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
4	En cuanto a los resultados del indicador, ¿se alcanzó lo programado?			
5	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
6	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
7	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
8	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
9	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador