



INSTITUTO
DE LAS MUJERES
DEL ESTADO

MANUAL de Organización

APLICADO A:

ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA

SAN LUIS POTOSI, S.L.P. JUNIO DE 2016.

CONTENIDO

	<i>Sección</i>
▪Introducción	1
▪Directorio	2
▪Legislación o Base legal	3
▪Misión	4
▪Visión	5
▪Código de Conducta	6
▪Estructura Orgánica	7
▪Organigrama	8
▪Descripción de Funciones	9
▪Autorización	10
▪Control de Actualizaciones	11

INTRODUCCIÓN

El presente manual se elaboró con el objeto de que los servidores públicos del Gobierno del Estado cuenten con una fuente de información que les permita conocer la organización del **Área de Atención Ciudadana adscrita al Instituto de las Mujeres del Estado de San Luis Potosí**, así como las funciones a su cargo.

Este documento presenta la Estructura Orgánica actualizada tanto en lo administrativo como en lo operativo.

El marco jurídico en el que sustentan su actualización y funcionamiento, los objetivos que tienen encomendados y la descripción de las funciones que debe realizar para alcanzarlos.

Además el Manual de Organización facilita a empleados/as y funcionariado el conocimiento de sus obligaciones en el ámbito de su competencia, así mismo ayuda entre otras cosas, a integrar y orientar al nuevo personal y es un instrumento valioso de datos para estudios de productividad, organización y de recursos humanos.

La aplicación del presente Manual es únicamente para el personal que integra el **Área de Atención Ciudadana** y será la misma la responsable de actualizar o modificar su contenido.

Dado a la naturaleza dinámica de Gobierno del Estado, es necesario que cualquier cambio que se presente en la organización de las áreas, se comunique a la brevedad, a la Dirección de Organización y Métodos de Oficialía Mayor, con el objeto de revisarlos y mantener actualizada la Estructura Orgánica de la Administración Pública Estatal.

DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO DE LAS MUJERES

ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA

Alejandro Ortiz Hernández

Los ordenamientos o normas jurídicas que rigen la operación de el Área de Atención Ciudadana del Instituto de las Mujeres del Estado de San Luis Potosí, son los siguientes:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de San Luis Potosí,
- Ley Orgánica de la Administración Pública Estatal.
- Ley del Instituto de las Mujeres, del Estado de San Luis Potosí.
- Ley de los Trabajadores al Servicio de las Instituciones Públicas del Estado.
- Ley de Planeación del Estado y Municipios de San Luis Potosí.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de San Luis Potosí.
- 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 del Estado de San Luis Potosí.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de San Luis Potosí.
- Reglamento Interior del Instituto de las Mujeres, del Estado de San Luis Potosí.
- Reglamento de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Plan Estatal de Desarrollo.
- Plan Nacional de Desarrollo.

Difundir los derechos de las mujeres y promover que sean respetados, implementando temáticas que coadyuven al empoderamiento de las mismas, con el propósito de erradicar la discriminación y garantizar la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres, buscando una mejor calidad de vida en su entorno.

San Luis Potosí, contará con una sociedad equitativa, donde las Mujeres accedan en igualdad de circunstancias al desarrollo económico, social y político, con programas de atención a su salud física, emocional y protección legal a través de la institucionalización de la Perspectiva de Género contando con un Marco Jurídico que visualice a las Mujeres en un desarrollo pleno e integral.

Dedicación

Procurar su mejor esfuerzo y perseverancia para alcanzar los objetivos institucionales en el desempeño de las actividades gubernamentales, imprimir pasión y demostrar aprecio por San Luis Potosí, sus instituciones y por su trabajo, así como demostrar un alto compromiso hacia la sociedad en la solución de sus demandas.

Transparencia

Ser abiertos al derecho ciudadano respecto a la información, de acuerdo a su legalidad y oportunidad, ofreciendo al ciudadano la posibilidad de ser un usuario en la administración y entendida la transparencia como un verdadero servicio público.

Rendición de Cuentas

Cumplir con la responsabilidad del adecuado cumplimiento de sus funciones, objetivos y metas, fomentando la participación ciudadana en el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de políticas públicas, respondiendo de la aplicación del recurso puesto a disposición.

Diálogo

Ser abiertos, flexibles, de trato amable, humilde y respetuoso para comunicarse y construir ideas, tomando las mejores decisiones con otras instituciones gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil.

Respeto

Contar con sensibilidad para reconocer y considerar en todo momento los derechos y libertades inherentes a la condición humana de otros servidores públicos y de la ciudadanía.

Legalidad

Hacer solo aquello que las normas expresamente les confiere, y en todo momento someter su actuación a las facultades que las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas y administrativas atribuyen a su empleo, cargo o comisión.

Honradez

Conducirse con rectitud sin utilizar su empleo, cargo o comisión para obtener o pretender obtener algún beneficio, provecho o ventaja personal o a favor de terceros; no buscan o aceptan presentes de cualquier persona u organización, debido a que están conscientes que ello compromete sus funciones y que el ejercicio de cualquier cargo público implica un alto sentido de austeridad y vocación de servicio.

Lealtad

Ser fieles en todo momento y comprometerse con los principios, valores, criterios, y objetivos institucionales, adaptándolos como propios en el desempeño de sus funciones y atribuciones.

Integridad

Desempeñar su empleo, cargo, comisión o funciones de manera imparcial y proba, no en beneficio de si mismo, de su familia o de cualquier otra persona y abstenerse de participar en situaciones que causen posible conflicto de interés. Además de utilizar el mobiliario, equipo y vehículo asignados en el desempeño de sus actividades de forma responsable y apegada a la legalidad.

Eficiencia

Actuar conforme a una cultura de servicio orientada al logro de resultados y rendición de cuentas, procurando en todo momento un mejor desempeño de sus funciones a fin de alcanzar las metas institucionales según sus responsabilidades y mediante el uso óptimo, responsable y transparente de los recursos públicos, eliminando cualquier ostentación y discrecionalidad indebida en su aplicación.

1.0 Dirección General del Instituto de las Mujeres

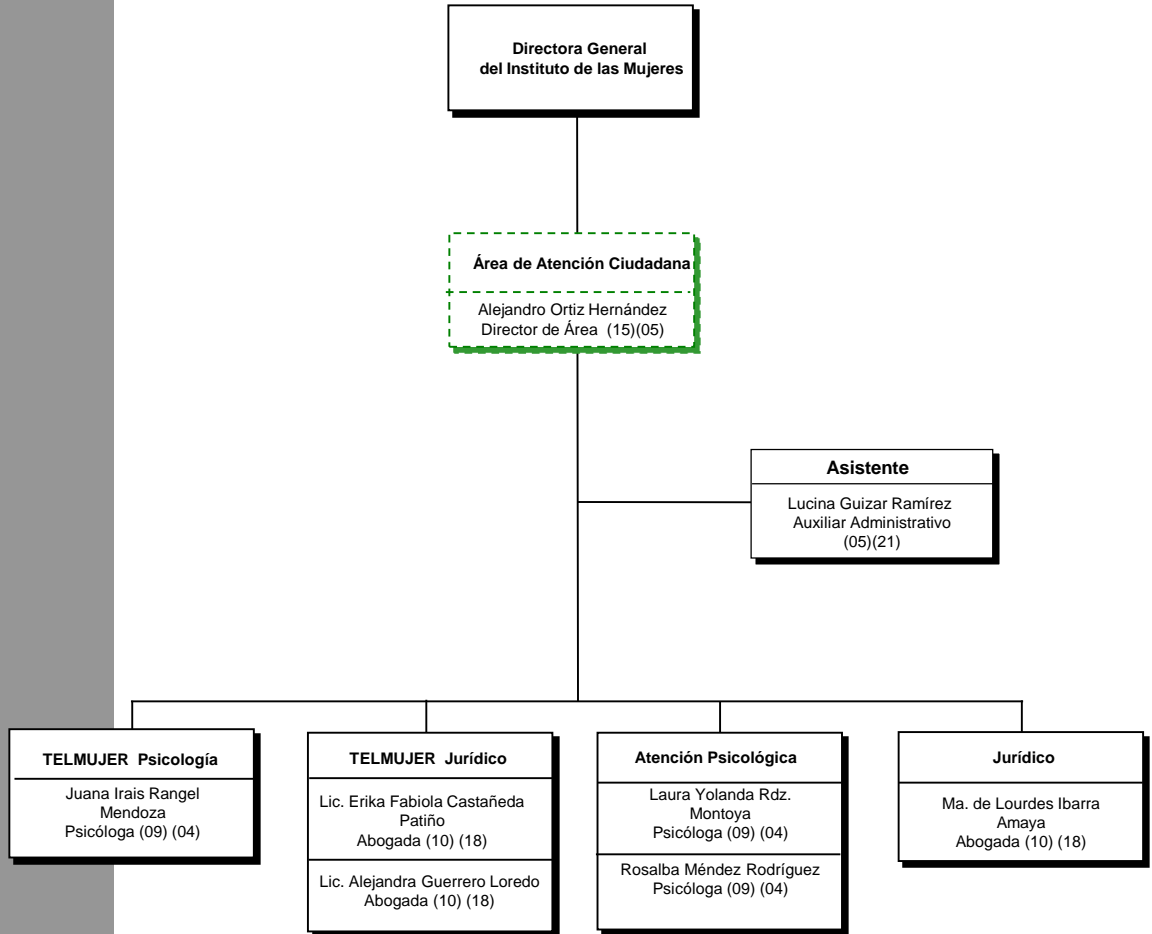
1.5 Área de Atención Ciudadana

1.5.1 TELMUJER

1.5.2 Atención Psicológica

1.5.3 Jurídico

Área de Atención Ciudadana



01 Personal de confianza
07 Personal de base
Total 08



El C. José Armando Ramírez Rojas, titular administrativo del Instituto de las Mujeres del Estado de S.L.P. Certifica que el presente organigrama refleja al personal, así como los puestos y nombramientos que integran la estructura vigente al mes de Junio del año 2016.

Firma _____

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA

OBJETIVO

Promover que los derechos de las mujeres sean respetados, bajo un esquema de igualdad de oportunidades y responsabilidades, realizando acciones de coordinación y gestoría con las instituciones y organismos relacionados con la protección de los derechos de las mujeres y de atención a la violencia de género y familiar.

FUNCIONES

- Brindar asesoría y orientación a las mujeres (dar información a los hombres), que acudan al Instituto, sobre las diferentes temáticas que aborda el personal del Área de Atención Ciudadana.
- Coordinar e implementar la impartición de conferencias, pláticas y talleres de sensibilización e información sobre la atención y prevención de la violencia de género y familiar en la capital y en los municipios del Estado.
- Supervisar la atención psicológica y asesoría jurídica que se brinde vía telefónica a través de la línea TELMUJER, de forma permanente a la población que así lo requiera.
- Supervisar la atención en intervención en crisis que las psicólogas brindan a la población que así lo requiera, vía telefónica a través de la línea TELMUJER, de forma permanente.
- Supervisar la asesoría jurídica y atención psicológica personalizada que se brinda a mujeres, por parte del personal del área.
- Elaborar el Programa Operativo Anual con el apoyo del personal y supervisar el desarrollo del mismo.

Responsable	Directora General del Instituto de las Mujeres
Alejandro Ortiz Hernández	Erika Velázquez Gutiérrez

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA (Continúa)

- Supervisar la atención personalizada que se proporcione en materia psicológica y jurídica a las mujeres, según la problemática, o canalizarlas a las instituciones competentes.
- Proponer a la Dirección General del Instituto, las iniciativas de ley o reformas necesarias, que garanticen la igualdad de derechos y oportunidades de desarrollo para hombres y mujeres del Estado.
- Programar y proponer a la Dirección General, la implementación de campañas en contra de la violencia de género, así como difusión de los derechos de las mujeres y a favor de la cultura de la Igualdad de oportunidades en las que participen autoridades de instituciones competentes y la sociedad en general.
- Establecer vínculos con las instituciones que proporcionan atención psicológica, así como con las que proporcionan asesoría y representación jurídica a la población.
- Supervisar la asesoría jurídica que proporcionen a las unidades administrativas del Instituto, en cualquier asunto donde se requiera su intervención, previo acuerdo con la Dirección General.
- Promover y supervisar la integración de grupos de mutua ayuda, a mujeres en situación de violencia de género y familiar.
- Supervisar la actualización del acervo bibliográfico necesario en materia jurídica.
- Promover la capacitación y actualización del personal del Área.
- Coadyuvar en la implementación y funcionamiento de las Unidades y Módulos fijos e itinerantes de atención a las mujeres víctimas de violencia.
- Coordinar las reuniones del Sistema Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia (SEPASEV) bajo los lineamientos autorizados por la Directora General del Instituto.
- Estas funciones son enunciativas más no limitativas.

Responsable	Directora General del Instituto de las Mujeres
Alejandro Ortiz Hernández	Erika Velázquez Gutiérrez

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

ASISTENTE

OBJETIVO

Asistir al Director del Área en el desarrollo de sus funciones.

FUNCIONES

- Registrar y archivar la documentación recibida y generada en el área.
- Aperturar, clasificar y controlar los expedientes de archivo.
- Redactar oficios y coordinar su envío al destinatario, cuando el Director de Área lo requiera.
- Llevar un control de los oficios emitidos por el área, asignando número, fecha, nombre de destinatario y de quien emite el oficio.
- Realizar llamadas telefónicas de enlace con el Director de Área.
- Asistir en la confirmación vía telefónica de la asistencia de invitados a reuniones o eventos organizados por el área.
- Llevar la agenda de actividades del Director de Área.
- Coordinar la logística de reuniones y eventos organizados por el área, cuando el Director así lo requiera.
- Coordinar reuniones del Sistema Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia (SEPASEVM).
- Elaborar documentación informativa para los asistentes, presentaciones visuales.
- Confirmación la asistencia de los integrantes Sistema Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia (SEPASEVM).

Responsable	Director de Área
Lucina Guizar Ramírez	Alejandro Ortiz Hernández

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

ASISTENTE (Continua)

- Elaborar personificadores y asistir en la presentación del material informativo, cuando el Director así lo requiera.
- Elaborar y coordinar el envío de documentos, material informativo; así como mantener actualizado el Directorio del SEPASEVM.
- Fungir como Enlace Administrativo con la Dirección General de Estrategias para la Atención de Derechos Humanos, de la Secretaría de Gobernación de la Federación.
- Realizar el trámite de solicitud de viáticos del Director de Área y su comprobación de los mismos ante la Dirección Administrativa, cuando el Director de Área así lo requiera.
- Llevar la bitácora de control de los Formatos de Atención Especializada a la Violencia Familiar y de Género, asignados a la Dirección de Área, así como coordinar la disponibilidad de los mismos para entrega a las áreas Jurídica y Psicológica de la Dirección de Área.
- Elaborar los Presupuestos de Ejercicio de Recurso Financieros asignados al área.
- Estas funciones son enunciativas más no limitativas.

Responsable	Director de Área
Lucina Guizar Ramírez	Alejandro Ortiz Hernández

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

TELMUJER Jurídico

OBJETIVO

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las mujeres y de la sociedad, mediante la asesoría y orientación profesional proporcionada.

FUNCIONES

- Ofrecer escucha, orientación y apoyo legal a mujeres y hombres que deseen hablar en forma confidencial sobre sus inquietudes, retos y problemáticas.
- Dar información sobre la prevención de la violencia de género y familiar y los derechos de las mujeres y la igualdad de género.
- Brindar vía telefónica asesoría y orientación jurídica, a mujeres e información general a hombres que así lo soliciten.
- Proporcionar asesoría personalizada en materia jurídica a mujeres cuando la o el Director del Área lo solicite.
- Proporcionar asesoría y orientación jurídica a mujeres y hombres a través de las redes sociales.
- Establecer vínculos con las instituciones y organizaciones que otorguen atención jurídica, para proporcionar esta información y servicio a las usuarias(os) y/o canalizarlas, cuando el caso lo amerite.
- Gestionar ante las instancias correspondientes, atención inmediata llamadas de emergencia de las usuarias o usuarios.
- Conocer los servicios que ofrecen las dependencias o entidades gubernamentales y Organizaciones de la Sociedad Civil en la entidad con el fin de eficientar el servicio.

Responsable	Director de Área
Alejandra Guerrero Loredo	Alejandro Ortiz Hernández
Erika Fabiola Castañeda Patiño	

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

TELMUJER Jurídico (Continúa)

- Participar en el desarrollo de campañas de promoción de la línea TELMUJER.
- Participar en eventos organizados por el Instituto, cuando la o el Director del Área lo requiera.
- Colaborar con el Área de Capacitación en la impartición de pláticas, cursos y talleres relacionados a la sensibilización, atención y prevención de la violencia de género y familiar, en la capital y en los municipios del Estado.
- Asistir a diplomados, seminarios, cursos y talleres de capacitación, enfocados a la actualización y profesionalización referente a su área de competencia.
- Estas funciones son enunciativas más no limitativas.

Responsable	Director de Área
Alejandra Guerrero Loredo	Alejandro Ortiz Hernández
Erika Fabiola Castañeda Patiño	

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

TELMUJER Psicología

OBJETIVO

Mejorar la calidad de vida de las mujeres y de la sociedad, mediante la asesoría y orientación profesional proporcionada.

FUNCIONES

- Proporcionar contención emocional a personas en situación de crisis, coadyuvando en la prevención de desordenes emocionales y estados críticos en la población atendida vía telefónica.
- Dar información sobre la prevención de la violencia de género y familiar y los derechos de las mujeres y la igualdad de género.
- Brindar vía telefónica orientación psicológica y atención en crisis de forma permanente, a mujeres y hombres que así lo requieran.
- Escuchar, orientar y asesorar psicológicamente a mujeres y hombres jóvenes que deseen hablar en forma confidencial sobre sus inquietudes, retos y problemáticas relacionadas con su ser y su entorno hombre o mujer.
- Establecer vínculos con las instituciones y organizaciones que otorguen atención psicológica, psiquiátrica y jurídica, para proporcionar esta información y servicio a las usuarias(os) y/o canalizarlas, cuando el caso lo amerite.
- Gestionar ante las instancias correspondientes, atención inmediata llamadas de emergencia de las usuarias o usuarios.
- Conocer los servicios que ofrecen las dependencias o entidades gubernamentales y Organizaciones de la Sociedad Civil en la entidad con el fin de eficientar el servicio.

Responsable	Director de Área
Juana Irais Rangel Mendoza	Alejandro Ortiz Hernández

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

TELMUJER Psicología (Continúa)

- Participar en el desarrollo de campañas de promoción de la línea TELMUJER.
- Participar en eventos organizados por el Instituto, cuando la o el Director del Área lo requiera.
- Colaborar con el Área de Capacitación en la impartición de pláticas, cursos y talleres relacionados a la sensibilización, atención y prevención de la violencia de género y familiar, en la capital y en los municipios del Estado.
- Asistir a diplomados, seminarios, cursos y talleres de capacitación, enfocados a la actualización y profesionalización referente a su área de competencia.
- Proporcionar asesoría personalizada en materia psicológica a mujeres cuando la o el Director del Área lo solicite.
- Proporcionar orientación psicológica a mujeres y hombres a través de las redes sociales.
- Estas funciones son enunciativas más no limitativas.

Responsable	Director de Área
Juana Irais Rangel Mendoza	Alejandro Ortiz Hernández

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

ATENCIÓN PSICOLÓGICA

OBJETIVO

Promover que los derechos de las mujeres sean respetados, bajo un esquema de igualdad de oportunidades y responsabilidades, realizando acciones de coordinación y gestoría con las instituciones y organismos relacionados con la protección de los derechos de las mujeres y de atención a la violencia de género y familiar.

FUNCIONES

- Proporcionar orientación, asesoría psicológica a mujeres, que así lo soliciten, asimismo en el caso que lo requiera, gestionar la atención ante instancias competentes.
- Proponer psicoterapia a las personas que por la complejidad de su problema requieran del proceso terapéutico, prevaleciendo la atención a los casos de violencia de género y familiar.
- Brindar atención psicológica de emergencia a usuarias en situación de crisis y que en su momentos así lo amerite.
- Formar grupos de psicoterapia con mujeres que viven o han vivido situaciones de violencia para proporcionar las herramientas que les permitan romper el ciclo de violencia.
- Colaborar con el Área de Capacitación en la impartición de pláticas, cursos y talleres relacionados a la sensibilización, atención y prevención de la violencia de género y familiar, en la capital y en los municipios del Estado.
- Colaborar en mesas interinstitucionales, en las que se aborden temas como: igualdad de género, violencia de género y familiar, derechos humanos de las mujeres, adicción y salud mental.

Responsable	Director de Área
Laura Yolanda Rodríguez Montoya	Alejandro Ortiz Hernández
Rosalba Méndez Rodríguez	

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

JURÍDICO

OBJETIVO

Garantizar la igualdad de derechos y oportunidades de desarrollo para las mujeres en la entidad, mediante la presentación de propuestas, iniciativas o reformas al marco jurídico, así como proporcionar asesoría jurídica.

FUNCIONES

- Brindar asesoría jurídica especializada y orientación personalizada en materia jurídica a mujeres que lo soliciten, y según sea el caso, canalizar a las usuarias a las instituciones competentes, además de brindar información alterna a los hombres.
- Establecer vínculos con las instituciones gubernamentales y no gubernamentales que proporcionen asesoría y representación jurídica.
- Gestionar ante las instituciones y autoridades competentes, los servicios que las mujeres soliciten en materia jurídica, y hacerlo del conocimiento del director/a del Área.
- Colaborar con el Área de Capacitación en la impartición de pláticas, cursos y talleres relacionados a la sensibilización, atención y prevención de la violencia de género, así como la difusión de los derechos humanos de las mujeres, en la capital y municipios del estado.
- Participar en el desarrollo de foros y talleres enfocados a analizar el marco legal del Estado, con el propósito de proponer iniciativas de ley o reformas necesarias, que garanticen la igualdad de derechos para hombres y mujeres.

Responsable	Director de Área
Ma. de Lourdes Ibarra Amaya	Alejandro Ortiz Hernández

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

JURÍDICO **(Continúa)**

- Asesorar jurídicamente a las unidades administrativas del Instituto, en cualquier asunto donde se requiera su intervención, previo acuerdo del director/a del Área.
- Revisar el marco legal del Estado y proponer las iniciativas de ley o reformas necesarias para erradicar toda forma de discriminación en las leyes, cuando el director/a lo solicite.
- Colaborar en mesas interinstitucionales, en las que se aborden temas jurídicos, igualdad de género, violencia de género y familiar, derechos humanos de las mujeres, a fin de introducir en la legislación, documentos y campañas institucionales la perspectiva de género.
- Asistir a diplomados, seminarios, cursos y talleres de capacitación, enfocados a la actualización y profesionalización del personal de la Unidad Jurídica.
- Integrar el acervo bibliográfico necesario en materia jurídica y establecer el procedimiento para su consulta.
- Estas funciones son enunciativas más no limitativas.

Responsable	Director de Área
Ma. de Lourdes Ibarra Amaya	Alejandro Ortiz Hernández

RESPONSABLE DE LA FORMULACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL IMES

Alejandro Ortiz Hernández
Director del Área de Atención Ciudadana

REVISÓ

Gonzalo Ortuño Castro
Director de Organización y Métodos

AUTORIZAN

**DIRECTORA GENERAL DEL
INSTITUTO DE LAS MUJERES**

**OFICIAL MAYOR
DEL PODER EJECUTIVO**

CONTROL DE ACTUALIZACIONES

ACTUALIZACIÓN

FECHA

a) Parte del Manual que se Actualiza

b) Secciones que se modifica(n)

FORMULÓ

REVISÓ

AUTORIZÓ

**(Titular Admvo. de
la Dependencia)**

**(Dirección de
Organización y
Métodos)**

(Oficial Mayor)