



SCG

Manual de Procedimientos

Coordinación de Atención Ciudadana

mayo 2015

Manual de Procedimientos

Coordinación de Atención Ciudadana

Elaboró

Lic. Concepción Molina Ballesteros,
Coordinadora de Atención Ciudadana

Presentó

Mtra. Eloisa Flores Garcia, Directora
General del ISM

Validó

María Guadalupe Ruiz Durazo
Secretaria de la Contraloría General

"Validado de acuerdo a lo establecido en el artículo 26,
Apartado B fracción XI de la Ley Orgánica del Poder
Ejecutivo del Estado de Sonora, según oficio
S-1155-2015 de fecha 26/05/2015".

Contenido

I. Introducción

II. Objetivo del Manual

III. Red de Procesos

IV. Lista Maestra

V. Presentación de los procedimientos

- Listado de Procedimientos

Introducción

El presente Manual de procedimientos, es un documento cuyo contenido muestra de manera ordenada y secuencial las actividades que se desarrollan en cada uno de los procedimientos que ejecuta la Coordinación de Atención Ciudadana del Instituto Sonorense de la Mujer, cuidando que estos atiendan a la misión del Gobierno Estatal.

Contempla la red de procesos de la unidad Administrativa, la lista maestra de los documentos, así como los procedimientos desarrollados, con el propósito de establecerse como un instrumento de consulta y apoyo en el quehacer de esta unidad administrativa en cuanto a trámites y servicios se refiere para mejorar la prestación de los mismos.

Así mismo este documento estará sujeto a cambios en su contenido a fin de mantenerlo actualizado, toda vez que se presenten modificaciones en la ejecución de los procedimientos de la Coordinación de Atención Ciudadana.

Objetivo del Manual

Concertar diversos apoyos para gente de escasos recursos, que a través de las gestiones que se realizan ante otras instancias se logre dar respuesta y soluciones positivas, así como brindar información sobre los servicios y trámites que presta el Instituto Sonorense de la Mujer, a la comunidad en general.

Asimismo brindar orientación personal o telefónica a la mujer sobre los medios jurídicos existentes para la defensa y protección de sus derechos, con el propósito de contribuir a disminuir los índices de violencia intrafamiliar; Proporcionar asesoría psicológica a mujeres que solicitan el servicio a través de asesorías y terapias individuales en las áreas de intervención y canalización, con el propósito de mejorar la calidad de vida de quien viva o haya vivido violencia intrafamiliar, todo esto en apoyo al cumplimiento de la misión del Gobierno del Estado.



RED DE PROCESOS

Instituto Sonorense de la Mujer

Coordinación de Atención Ciudadana

Fecha de Elaboración	Hojas
25/04/2015	Hoja 1 de 1
Código de la Red	
32-CAC-RP/Rev.03	

Dir.	Facultad	No. Macro.	No.	Subproceso	Tipo	Responsable	Producto	Indicador	No.	Procedimiento	Productos	Indicadores	Cliente
1.2	C	3	01	Asistencia Social en los Centros Regionales del ISM	Operativo	Coordinadora de Atención Ciudadana	Atenciones	No. de atenciones otorgadas / No. de atenciones programadas	01	Gestoría ante Instituciones públicas y privadas de diversos apoyos de asistencia social.	- Gestión de apoyos. - Fichas de Registro	Número de gestiones brindadas / Número de gestiones programadas	- Mujeres madres de familia de escasos recursos económicos personas adultas mayores y estudiantes de niveles básicos.
1.2	C	3	02	Fortalecimiento o emocional de las mujeres	Operativo	Coordinadora de Atención Ciudadana	Terapias psicológicas	Número de terapias psicológicas brindadas	02	Brindar Asistencia psicológica	Solicitudes atendidas psicológicamente	- No. Solicitudes de atención psicológica atendidas / No. de solicitudes de atención psicológica programadas	- Mujeres solicitantes.
1.2	C	3	03	Orientación en derechos humanos de la mujer	Operativo	Coordinadora de Atención Ciudadana	Asuntos para orientación de los derechos humanos de la mujer	Número de asuntos atendidos para orientación de los derechos humanos de la mujer	03	Brindar Asesoría Legal	- Asesorías legales proporcionadas	No. de solicitudes de asesoría legal proporcionada / No. de solicitudes de asesoría legal programadas	Mujeres que han sufrido algún tipo de violencia y mujeres en general.

Catálogo de Macroprocesos	
1	Impulso y generación de Políticas Públicas con Perspectiva de Género
2	Fortalecer la transversalidad de la perspectiva de género en la Administración Pública y en la Sociedad
3	Atención y Prevención de la Violencia contra la mujer
4	Gestión Administrativa
5	Promoción y Difusión de la cultura de equidad de género

Catálogo de Facultades	
A	Coordinación Interinstitucional e Intersectorial
B	Capacitación con perspectiva de género
C	Asistencia Social
D	Control
E	Publicación en medios masivos

Elaboró	Revisó	Validó
Lic. Cecilia E. Valle Redondo, Trabajadora Social	LiC. Concepción Molina Ballesteros, Coordinadora de Atención Ciudadana	Mtra. Eloisa Flores Garcia, Directora General del ISM



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto Sonorense de la Mujer

Coordinación de Atención Ciudadana

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Gestoría ante Instituciones públicas y privadas de diversos apoyos de asistencia social.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:	32-CAC-P01/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 19/08/2015
I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		
Dar respuesta y soluciones positivas, a las personas que acuden al ISM, en busca de apoyos de asistencia social.		
II.- ALCANCE		
En general a toda persona que acude al ISM en busca de este apoyo, y en particular a mujeres.		
III.- DEFINICIONES		
Instancias Federales.- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Instancias Estatales.- DIF, Secretaría de Salud, Patronato de la Secretaría de Gobernación, ISSSTESON, Hospital General del Estado, Hospital infantil, Hospital Oncológico, y SEC. Instancias Municipales.- DIF, H. Ayuntamiento de Hermosillo. CAC.- Coordinación de Atención Ciudadana ISM.- Instituto Sonorense de la Mujer		
IV.- REFERENCIAS		
<ul style="list-style-type: none">- Constitución Política del Estado de Sonora.- Acuerdo que crea al ISM- Reglamento Interior del ISM- Convenio de colaboración y/o coordinación con la SEC, Secretaría de Salud, etc.		
V.- POLITICAS		
<ul style="list-style-type: none">- El Instituto Sonorense de la Mujer establecerá coordinación con distintas dependencias y organizaciones con el propósito de lograr apoyos para personas.- Toda persona solicitante de apoyo será canalizada a la instancia que le otorgará el apoyo requerido .		
VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS		
Clave de Formato/Instructivo	Nombre del Formato/Instructivo	
	N/A	
VII.- ANEXOS		
Clave de Anexo	Nombre	
32-CAC-P01-A01/Rev.00	Diagrama de Flujo - Gestoría ante Instituciones públicas y privadas de diversos apoyos de asistencia social	

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
		Envío y entrega de solicitudes de beca	
1.0		Recepción de solicitudes de apoyo para asistencia social	
1.01	Recepcionista	Recibe solicitud por oficio ò personalmente	
		“Si es por oficio”	
1.02		Turna a la Secretaria de la Dirección General	
1.03	Secretaria	Recibe solicitud, registra en control de correspondencia y remite a la Titular del ISM. Continúa en 2.01.	
1.04	Recepcionista	Verifica el tipo de apoyo requerido de la solicitante.	
1.05	Recepcionista	Turna a la solicitante con la Trabajadora social.	
1.06	Trabajadora Social	Recibe a la solicitante y le practica estudio socioeconómico	
1.07		Conduce a la solicitante al área de Atención Ciudadana, para que se le brinde la atención correspondiente. Continúa en 2.02.	
2.0		Revisión y gestión de solicitudes de apoyo.	
2.01	Directora General	Recibe y revisa solicitud, anota instrucciones y remite a la Coordinación de Atención Ciudadana para su seguimiento.	
2.02	Gestora de apoyos	Recibe la solicitud por oficio y/o a la solicitante personalmente, atiende y analiza el apoyo requerido.	
2.03		Determina la instancia correspondiente para realizar la gestión de trámite e integra requisitos para brindar el servicio.	
3.0		Solicitud ante el Registro Civil	
3.01	Gestora de apoyos	Recibe a la solicitante, recaba el estudio socioeconómico con la Trabajadora Social y llena ficha de registro de la solicitud requerida.	
3.02	Gestora de apoyos	Elabora oficio de canalización al registro civil y lo turna para firma a la Titular de Atención Ciudadana.	
3.03	Coordinadora de Atención Ciudadana	Recibe, revisa y firma oficio; lo turna para entrega a la solicitante.	
3.04	Gestora de apoyos	Recibe y entrega oficio de canalización a la solicitante, para que le brinden la atención correspondiente. Continúa en 6.03	
4.0		Solicitud de becas	
4.01	Gestora de apoyos	Recibe a la solicitante, integra expediente, captura la solicitud de beca en el sistema y la envía electrónicamente al Instituto de Becas.	
4.02		Imprime solicitud de beca para el trámite de firma por la solicitante ante la Escuela correspondiente.	
4.03		Recibe de la solicitante, la solicitud de beca firmada, con la documentación requerida.	

5.01	Gestora de apoyos	Envía mediante oficio firmado por la Titular del ISM, al Instituto de Becas y Estímulos Educativos del Estado de Sonora las solicitudes de beca tramitadas y el listado correspondiente.	
5.02		Recibe del Instituto de Becas las listas de los becados y las tarjetas bancarias correspondientes.	
5.03	Coordinadora de Atención Ciudadana	Se entregan a los estudiantes becados en evento masivo, previa entrega de copia de credencial de estudiante vigente, recabando la firma de acuse de recibo de tarjetas bancarias, y los datos requeridos en el listado de becados.	
5.04	Gestora de apoyos	Remite al Instituto de Becas el listado original de becas entregadas y los acuses de recibos de las tarjetas bancarias. Continúa en 6.03.	
		Gestión de otras Solicitudes de apoyo	
6.01	Gestora de Apoyos	Gestiona el apoyo de asistencia social solicitado, elabora y entrega a la solicitante oficio de canalización ante la instancia correspondiente o se le informa la institución que le brindara el apoyo.	
6.02	Gestora de apoyos	Llena ficha de registro de la solicitud de apoyo con la atención brindada.	
6.03		Archiva la documentación relativa al trámite del apoyo gestionado.	Solicitudes de diversos apoyos Expediente de becados. Oficios de canalización gestión de solicitudes de diversos apoyos. Ficha de registro solicitud de diversos apoyos.
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Lic. Gabriela Romo Smith,
Gestora de Apoyos

Revisó:

Lic. Concepción Molina
Ballesteros, Coordinadora de
Atención Ciudadana

Aprobó:

Mtra. Eloisa Flores García,
Directora General del ISM

SIP-F02/REV.02

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto Sonorense de la Mujer

Coordinación de Atención Ciudadana

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Gestoría ante Instituciones públicas y privadas de diversos apoyos de asistencia social.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 32-CAC-P01/Rev.00	Fecha de elaboración: 19/08/2015 10:31:22a.m.

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
01	Solicitud de apoyo de asistencia social	Gestora de apoyos	Papel	2 años	Coordinación de Atención Ciudadana	Archivo de concentración
02	Oficio de canalización de gestión de apoyo	Gestora de apoyos	Papel	2 años	Coordinación de Atención Ciudadana	Archivo de concentración
03	Ficha de registro de la persona atendida	Gestora de apoyos	Papel	2 años	Coordinación de Atención Ciudadana	Archivo de concentración
04	Expediente de becados.	Gestora de apoyos	Papel	2 años	Coordinación de Atención Ciudadana	Archivo de concentración

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Instituto Sonorense de la Mujer

Coordinación de Atención Ciudadana

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Gestoría ante Instituciones públicas y privadas de diversos apoyos de asistencia social.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 32-CAC-P01/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se recibieron solicitudes de apoyo por el público que así lo requiere?			
2	¿Se turnaron a la Coordinación de atención Ciudadana con la instrucción a seguir para su atención?			
3	¿Se analizó la solicitud, a efecto de darle seguimiento?			
4	¿Se gestionan apoyos ante Instituciones Públicas, privadas y de asistencia social, para personas que lo solicitan?			
5	¿Las personas solicitantes de algún tipo de apoyo, son canalizadas a la Institución correspondiente previa coordinación y/o comunicación con la misma, mediante oficio de canalización?			
6	¿Se anota en la Ficha de registro a la atención brindada a la solicitante?			
7	¿Archiva la documentación relativa al trámite del apoyo gestionado?			



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto Sonorense de la Mujer

Coordinación de Atención Ciudadana

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Brindar Asistencia psicológica	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 32-CAC-P02/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 19/08/2015
I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	
Mejorar la calidad de vida de quien viva o haya vivido violencia intrafamiliar, mediante la atención psicológica y terapias individuales en las áreas de intervención y canalización.	
II.- ALCANCE	
Específicamente a la mujer del Estado de Sonora	
III.- DEFINICIONES	
ISM- Instituto Sonorense de la Mujer S. S- Sector Salud (Secretaría de Salud Pública)	
IV.- REFERENCIAS	
<ul style="list-style-type: none"> - Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos - Decreto que crea al Instituto Sonorense de la Mujer - Reglamento Interior del ISM - Ley de Salud Pública para el Estado de Sonora - "Estudio Socioeconómico" 	
V.- POLITICAS	
El servicio de atención psicológica se brinda en un tiempo máximo de 3 horas; para su atención se toma en cuenta si es nueva, si está en crisis, si tiene cita. Las Responsables de la atención son: en primera instancia la Recepcionista, trabajadora Social y la Psicóloga, quien tiene a su cargo valorar a la usuaria y determinar la terapia requerida, hasta darla de alta, de acuerdo a la situación emocional en que se encuentre, así como también determinará los casos que requieran ser canalizados a otra instancia.	
VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS	
Clave de Formato/Instructivo 32-CAC-P02-I01/Rev.00	Nombre del Formato/Instructivo INSTRUCTIVO DE CONTROL DE TIEMPOS
VII.- ANEXOS	
Clave de Anexo 32-CAC-P02-A01/Rev.00	Nombre Diagrama de Flujo - Brindar Asistencia psicológica

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1.0		Recepción de solicitudes de atención psicológica	
1.01	Recepcionista	Recibe solicitud por teléfono y/o personalmente y registra nombre de la solicitante.	
		"Si es por teléfono"	
1.02	Recepcionista	Turna con la psicóloga correspondiente, encargada de dar la atención psicológica. Continúa en el 2.01.	
		"no es por teléfono"	
1.03	Recepcionista	Valora si la solicitante está en crisis	
		"Si está en crisis"	
1.04	Recepcionista	Turna con la psicóloga correspondiente, encargada de dar la atención psicológica. Continúa en el 2.01.	
		"no está en crisis"	
1.05	Recepcionista	Verifica si la solicitante es nueva	
		"Si es nueva"	
1.06	Recepcionista	Turna a la solicitante con la Trabajadora Social.	
1.07	Trabajadora Social	Recibe atiende y aplica estudio socioeconómico.	Estudio Socioeconómico
1.08		Turna con la psicóloga correspondiente, encargada de dar la atención psicológica. Continúa en el 2.01.	
		"no es nueva"	
1.09	Recepcionista	Verifica con la solicitante si cuenta con cita.	
		"Si tiene Cita"	
1.10		Verifica en agenda fecha y hora señalada	
1.11		Turna con la psicóloga correspondiente, encargada de dar la atención psicológica. Continúa en el 2.01.	
		"no tiene Cita"	
1.12	Recepcionista	Conduce a la solicitante a la sala de espera, hasta que le llegue su turno de atención.	
1.13		Turna con la psicóloga correspondiente, encargada de dar la atención psicológica. Continúa en el 2.01.	
2.0		Servicio de Atención psicológica	
2.01	Psicòloga	Recibe a la solicitante de la atención psicológica, turnada por teléfono ó personalmente	
		"Si es turnada por teléfono"	
2.02	Psicòloga	Atiende y brinda la atención psicológica, valora el caso y determina si la solicitante requiere atención personal, para el seguimiento de su atención.	
		"Si requiere atención personal"	

2.03		Programa Cita de acuerdo a agenda de citas, para su siguiente atención psicológica. Se llega al fin del procedimiento	
		“no requiere de atención personal” se llega al fin del procedimiento”	
		“no es turnada por teléfono”	
2.04	Psicòloga	Brinda la atención psicológica que se requiere de acuerdo al caso turnado, abre expediente y llena ficha de registro en nuevos solicitantes.	Ficha de Registro Expediente
2.05		Valora el caso y determina si la solicitante requiere continuar terapia, ser canalizada a otra instancia para su atención ó darla de alta por logro de objetivo, según sea el caso que está atendiendo.	
		“no requiere continuar terapia”	
2.06	Psicòloga	Verifica si requiere ser canalizada a otra instancia	
		“no requiere ser canalizada”	
2.07	Psicòloga	Verifica si requiere ser dada de alta	
		“Si requiere darla de alta” se llega al fin del procedimiento	
		“no requiere darla de alta”	
2.08		Programa cita de acuerdo a la agenda de citas, para su siguiente atención psicológica. se llega al fin del procedimiento	
		“Si requiere ser canalizada”	
2.09	Psicòloga	Turna mediante oficio dirigido a la Instancia correspondiente para su atención y se anota en la ficha de Registro del expediente de la solicitante. Se llega al fin del procedimiento	Oficio de canalización
		“Si requiere continuar terapia”	
2.10	Recepcionista	Programa cita de acuerdo a la agenda de citas, para su siguiente atención psicológica.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Lic. Alejandrina Lòpez Verdìn,
Psicòloga

Revisó:

Lic. Concepcìon Molina
Ballesteros, Coordinadora de
Atención Ciudadana

Aprobó:

Mtra. Eloisa Flores Garcia,
Directora General del ISM

SIP-F02/REV.02

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto Sonorense de la Mujer

Coordinación de Atención Ciudadana

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Brindar Asistencia psicológica	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 32-CAC-P02/Rev.00	Fecha de elaboración: 19/08/2015 10:31:09a.m.

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
01	Estudio Socioeconómico	Trabajadora Social	Papel	2 años	Área de Trabajo social	Archivo de concentración
02	Ficha de registro de la persona atendida	Encargada de Atención psicológica	Electrónico y/o Papel	2 años	Área de Atención psicológica	Archivo de concentración
03	Oficio de canalización	Encargada de Atención psicológica	Papel	2 años	Área de Atención psicológica	Archivo de concentración

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Instituto Sonorense de la Mujer

Coordinación de Atención Ciudadana

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Brindar Asistencia psicológica	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 32-CAC-P02/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Si recibió solicitud de atención psicológica, por teléfono y/o personalmente?			
2	¿Se atendieron las solicitudes de atención que entraron por teléfono y en persona?			
3	¿Se valoró a la solicitante, en los casos de solicitante en crisis, solicitante nueva ó recurrente, solicitante con cita ó sin cita, y se atendió de acuerdo a esto?			
4	¿Se realizó estudio socioeconómico?			
5	¿Se brindó Atención psicológica de acuerdo al caso turnado y a los requerimientos de la solicitante por las psicólogas encargadas de dar las atenciones psicológicas?			
6	¿Se programaron citas de atención en los casos requeridos y se registraron?			
7	¿Se abrió expediente y realizó ficha de registro de la solicitante?			
8	¿Se canalizó a la solicitante en los casos que así requirieron?			
9	¿Se dio de alta a la solicitante, una vez obtenido el objetivo de la atención?			



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto Sonorense de la Mujer

Coordinación de Atención Ciudadana

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Brindar Asesoría Legal	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 32-CAC-P03/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 19/08/2015
I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	
Contribuir a disminuir los índices de violencia intrafamiliar, mediante la orientación personal o telefónica a la mujer sobre los medios jurídicos existentes para la defensa y protección de sus derechos.	
II.- ALCANCE	
A las mujeres del Estado de Sonora.	
III.- DEFINICIONES	
ISM- Instituto Sonorense de la Mujer A.M. P. – Agencias de Ministerios Públicos DJGE- Dirección Jurídica del Gobierno del Estado DIF.- Sonora - Procuraduría de la Defensa del Menor.	
IV.- REFERENCIAS	
<ul style="list-style-type: none"> - Constitución de los Estados Unidos Mexicanos - Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Sonora - Ley de Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar - Código Civil y de Procedimientos Civiles - Código Penal y de Procedimientos Penales. - Acuerdo de creación del ISM - Reglamento Interno del ISM 	
V.- POLITICAS	
Se proporciona asesoría legal especializada con perspectiva de género en el tiempo y la forma solicitada por las usuarias del servicio. Las asesorías legales son con base en el Marco Jurídico del Estado de Sonora, son sobre pensiones alimenticias, divorcios, denuncias, etc. Se les indican el procedimiento que tendrán que seguir y la ubicación de las oficinas correspondientes, eventualmente se realizan acompañamientos.	
VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS	
Clave de Formato/Instructivo 32-CAC-P03-I01/Rev.00	Nombre del Formato/Instructivo INSTRUCTIVO DE CONTROL DE TIEMPOS
VII.- ANEXOS	
Clave de Anexo 32-CAC-P03-A01/Rev.00 32-CAC-P03-A02/Rev.00	Nombre Diagrama de Flujo - Brindar Asesoría Legal Estudio Socioeconómico

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1.0		Recepción de solicitudes para asesoría legal	
1.01	Recepcionista	01Recibe solicitud por teléfono y/o personalmente y registra nombre de la solicitante.	
		“si es por teléfono”	
1.02	Recepcionista	Turna con la abogada correspondiente, encargada de dar la asesoría legal. Continúa en el 2.01.	
		“no es por teléfono”	
1.03	Recepcionista	Detecta si la solicitante viene en crisis	
		“si hay crisis”	
1.04	Recepcionista	Turna con la abogada correspondiente, encargada de dar la asesoría legal. Continúa en el 2.01.	
		“no hay crisis”	
1.05	Recepcionista	Verifica si la solicitante es nueva	
		“Si es nueva”	
1.06	Recepcionista	Turna a la solicitante con la Trabajadora Social.	
1.07	Trabajadora Social	Recibe atiende y aplica estudio socioeconómico.	Estudio Socioeconómico
1.08		Turna con la abogada correspondiente, encargada de dar la asesoría legal. Continúa en el 2.01.	
		“no es nueva”	
1.09	Recepcionista	Conduce a la solicitante a la sala de espera, hasta que le llegue su turno de atención.	
1.10		Turna con la abogada correspondiente, encargada de dar la asesoría legal. Continúa en el 2.01.	
2.0		Servicio de Asesoría Legal	
2.01	Abogada	Recibe a la solicitante de la asesoría legal, turnada por teléfono y/o personalmente.	
		“Si es turnada por teléfono”	
2.02		Atiende y brinda la asesoría legal correspondiente, valora el caso y determina si la solicitante requiere asesoría personal.	
		“Si requiere asesoría personal”	
2.03	Abogada	Registra en agenda de acuerdo a los requerimientos de la solicitante, la fecha y hora en que se presentará personalmente. Se llega al fin del procedimiento.	
		“no requiere de asesoría personal” se llega al fin del procedimiento”	
		“no es turnada por teléfono”	
2.04	Abogada	Brinda la asesoría legal correspondiente, llena ficha de registro y determina si la solicitante requiere ser canalizada a otra instancia para su atención	Ficha de Registro
		“Si requiere ser canalizada”	

2.05	Abogada	Turna mediante oficio dirigido a la instancia correspondiente para su atención y se anota en la ficha de registro de la solicitante. Se llega al fin del procedimiento	Oficio de canalización
		“no requiere ser canalizada”, se llega al fin del procedimiento	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Lic. Xochitl Sánchez Leyva,
Asesora Legal

Revisó:

Lic. Concepción Molina
Ballesteros, Coordinadora de
Atención Ciudadana

Aprobó:

Mtra. Eloísa Flores García,
Directora General del ISM

SIP-F02/REV.02

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto Sonorense de la Mujer

Coordinación de Atención Ciudadana

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Brindar Asesoría Legal	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 32-CAC-P03/Rev.00	Fecha de elaboración: 19/08/2015 10:31:33a.m.

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
01	Estudio Socioeconómico	Trabajadora Social	Electrónico y/o Papel	2 años	Area de trabajo Social	Archivo de concentración
02	Ficha de Registro de la persona atendida	Asesora Legal	Electrónico y/o Papel	2 años	Area de Asesoría Legal	Archivo de concentración
03	Oficio de canalizaciones de personas a otras instancias	Asesora Legal	Electrónico y/o Papel	2 años	Area de Asesoría Legal	Archivo de concentración

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Instituto Sonorense de la Mujer

Coordinación de Atención Ciudadana

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Brindar Asesoría Legal	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 32-CAC-P03/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se recibió solicitud de asesoría Legal por teléfono y/o personal y se registró nombre de la persona?			
2	¿Se verificó si la solicitante estaba en crisis, si fue nueva o recurrente?			
3	¿Se aplicó estudio socioeconómico al solicitante de la asesoría?			
4	¿Se llenó la ficha de registro a la solicitante?			
5	¿Se brindó la asesoría legal de manera personalizada y telefónica?			
6	¿Se valoró el caso y determinó si necesitaba canalización?			
7	¿Se elaboró oficio de canalización correspondiente en los casos canalizados?			