



Gobierno del  
Estado de Sonora

Instituto Sonorense de las Mujeres  
Dirección de Atención Ciudadana

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

---

**S I C A D**  
SISTEMA DE INTEGRACIÓN Y CONTROL  
DE DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

Enero de 2020



# **Manual de Procedimientos**

Instituto Sonorense de las Mujeres  
Dirección de Atención Ciudadana

## **Elaboró**

Mtra. Margarita Alejandra  
Olguín Negrete / Directora de  
de Atención Ciudadana

## **Revisó**

Lcda. Blanca Luz Saldaña  
López / Coordinadora  
Ejecutiva.

## **Validó**

Lic. Miguel Ángel Murillo  
Aispuro / Secretario 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 DS-0048-2020 de fecha  
23/01/2020"

# Contenido

I. Introducción

II. Objetivo del Manual

III. Red de Procesos

IV. Presentación de los 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 Dirección de Atención Ciudadana del Instituto Sonorense de las Mujeres, 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 Dirección de Atención Ciudadana.

## Objetivo del Manual.

Promover una cultura de calidad en las mujeres del estado de Sonora por medio de capacitaciones, gestión de apoyos y atención en casos de violencia, para impulsar su desarrollo integral



# RED DE PROCESOS

## Instituto Sonorense de las Mujeres

### Dirección de Atención Ciudadana

Fecha de elaboración	Hojas
23/01/2020	Hoja 1 de 1
Código de la Red	
32-DAC-RP/Rev.00	

### Macroproceso: 03 - Atención y Prevención de la Violencia contra la mujer

**Subproceso:** 01 - Atención a las Mujeres en los Centros Regionales del Instituto Sonorense de las Mujeres. **Responsable:** Director(a)de Atención Ciudadana  
**Tipo:** Operativo **Producto:** solicitudes de agestión y atención a mujeres  
**Eje Estratégico:** 6 - Transversal II. Gobierno promotor de los derechos humanos y la igualdad de género **Indicador:** No. de atenciones otorgadas / No. de atenciones solicitadas  
**Reto:** 4 - incorporar la perspectiva e igualdad de género en la gestión de gobierno. **Facultades:** Asistencia Social

No.	Código	Procedimiento	Productos	Indicadores	Cliente
1	32-DAC-P01/Rev.01	Gestión de apoyos sociales y atenciones legales y psicológicas	Apoyos Gestionados y mujeres atendidas	Número de gestiones brindadas / Número de gestiones solicitadas*100 Número de solicitudes atendidas / número de solicitudes registradas (100)	-Mujeres madres de familia de escasos recursos económicos

**Subproceso:** 04 - Formación **Responsable:** Directora de Atención Ciudadana  
**Tipo:** Operativo **Producto:** cursos y talleres  
**Eje Estratégico:** 6 - Transversal II. Gobierno promotor de los derechos humanos y la igualdad de género **Indicador:** No. de cursos impartidos/No. cursos y talleres programados\*100  
**Reto:** 4 - incorporar la perspectiva e igualdad de género en la gestión de gobierno. **Facultades:** Capacitación con perspectiva de género

No.	Código	Procedimiento	Productos	Indicadores	Cliente
2	32-DAC-P02/Rev.00	Capacitación para una cultura de no violencia y desarrollo de las mujeres	capacitaciones impartidas	Número de capacitaciones/Número de capacitaciones solicitados *100	Mujeres. Solicitantes de los sectores gubernamental y privado.

Elaboró	Revisó	Validó
C. Alma Rosa Navarro Ruiz /Coordinadora Técnica	Mtra. Margarita Alejandra Olguín Negrete / Directora de de Atención Ciudadana	Lcda. Blanca Luz Saldaña López / Coordinadora Ejecutiva.



## ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto Sonorense de las Mujeres

Dirección de Atención Ciudadana

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Gestión de apoyos sociales y atenciones legales y psicológicas

**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** 32-DAC-P01/Rev.01

**FECHA DE EMISIÓN:** 19/08/2019

### I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Dar respuesta y soluciones positivas, a las personas que acuden al Instituto, para acceder a la atención que brindan en apoyo al desarrollo de las mujeres

### II.- ALCANCE

Toda persona que acuda al Instituto en busca de apoyo, y en particular a mujeres, así como las Dependencias o entidades competentes.

### III.- DEFINICIONES

Instituto: Instituto Sonorense de las Mujeres

Canalización: Encauzamiento de la persona solicitante hacia la Dependencia o Entidad competente en el apoyo gestionado.

### IV.- REFERENCIAS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos  
Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Sonora.  
Ley del Instituto Sonorense de las Mujeres  
Reglamento Interior del Instituto Sonorense de las Mujeres  
Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Sonora.  
Ley de Igualdad para Mujeres y Hombres del Estado de Sonora.  
Programa estatal para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres  
Programa Estatal de Igualdad de Género  
Manual de Organización del Instituto Sonorense de las Mujeres

### V.- POLÍTICAS

1. El Instituto Sonorense de las Mujeres establecerá coordinación con distintas dependencias y organizaciones con el propósito de lograr apoyos solicitado por las personas y que sean de su competencia.
2. Toda persona solicitante de apoyo será canalizada a la instancia que le otorgará el apoyo requerido..
3. En la entrega de cheque a los becados, sera 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.
4. el expediente de las becas gestionadas contendrá Solicitudes de diversos apoyos, expediente de becados, Oficios de canalización, gestión de solicitudes de diversos apoyos. Ficha de registro solicitud de diversos apoyos.

### VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
32-DAC-P01-F01/Rev.01	Formato de Ficha de Registro	<a href="#">Ver anexo</a>
32-DAC-P01-A01/Rev.01	Diagrama de flujo del procedimiento de gestión de apoyos sociales, atenciones legales y psicológicas	<a href="#">Ver anexo</a>

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Recepción de solicitudes de apoyo	
1.1	Recepcionista	Recibe solicitud por oficio o personalmente	
		"si la solicitud se entrega personalmente", el procedimiento continúa en la actividad 1.4	
		"Si es por oficio"	
1.2		Envía a la secretaria de la Coordinación Ejecutiva-	Oficio de Solicitud.
1.3	Secretaria	Recibe solicitud, registra en control de correspondencia y remite a la Titular del Instituto. El procedimiento continúa en la actividad 1.8	libro de registro de correspondencia
1.4	Recepcionista	Verifica el tipo de apoyo requerido de la solicitante.	
1.5	Recepcionista	Turna a la solicitante con el o la Trabajador(a) social.	
1.6	Trabajador(a) Social	Recibe a la persona solicitante y le practica estudio socioeconómico	Estudio socioeconómico
1.7		Conduce a la persona solicitante al área que corresponda según el apoyo solicitado	
1.8	Coordinadora Ejecutiva	Recibe y revisa solicitud, anota instrucciones y remite a la Dirección de Atención Ciudadana para su seguimiento.	Solicitud
1.9	Gestor(a) de apoyos	Recibe la solicitud por oficio y/o a la persona solicitante, atiende y analiza el apoyo requerido.	
1.10		Determina la instancia correspondiente para realizar la gestión de trámite e integra requisitos para brindar el servicio.	
2		Solicitud ante el Registro Civil	
2.1	Gestor(a) de apoyos	Recibe a la solicitante, recaba el estudio socioeconómico con el o la Trabajador(a) Social y llena ficha de registro de la solicitud requerida.	Ficha de registro
2.2		Elabora oficio de canalización al registro civil y lo turna para firma a el o la Titular de Atención Ciudadana.	Oficio de canalización
2.3	Director(a) de Atención Ciudadana	Recibe, revisa y firma oficio, turna de manera económica	
2.4	Gestora de apoyos	Recibe y entrega oficio de canalización a la solicitante, para que le brinden la atención correspondiente.	
3		Solicitud de becas	
3.1	Gestor(a) de Apoyos	Recibe a la persona solicitante, integra expediente, captura la solicitud de beca en el sistema y la envía electrónicamente al Instituto de Becas.	Correo electrónico con listado de expedientes
3.2		Imprime solicitud de beca para el trámite de firma por la persona solicitante ante la Escuela correspondiente.	
3.3		Recibe de la persona solicitante, la solicitud de beca firmada, con la documentación requerida.	solicitud entregada
3.4		Envía mediante oficio firmado por la Titular del Instituto, al Instituto de Becas y Estímulos Educativos del Estado de Sonora las solicitudes de beca tramitadas y el listado correspondiente.	oficio con anexo de solicitudes de becas y estímulos
3.5		Recibe del Instituto de Becas las listas de las personas becadas	Oficio con anexo de lista de becados
3.6	Coordinadora Ejecutiva	Entrega a los estudiantes becados en evento masivo,	
3.7		Si la gestión es para otro tipo de apoyos	

3.8	Gestor(a) 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.	Bitácora de canalización Oficio de canalización
3.9		Llena ficha de registro de la solicitud de apoyo con la atención brindada.	Ficha de registro de solicitud de apoyo
3.10		Archiva la documentación relativa al trámite del apoyo gestionado.	
4		Asesoría legal	
4.1	Recepcionista	Pasa a la persona solicitante con la o el Asesor (a) legal correspondiente,	
4.2	Asesor(a) legal	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 de asesoría legal
		Si requiere ser canalizada,	
4.3		Turna mediante oficio dirigido a la instancia correspondiente para su atención y se anota en la ficha de registro de la solicitante. Finaliza procedimiento.	Oficio de canalización de asesoría legal
		si no requiere ser canalizada	
4.4		Da las instrucciones que considere a la persona atendida y termina la sesión	
5		Atención psicológica	
5.1	Recepcionista	Turna con la psicóloga correspondiente, encargada de dar la atención psicológica.	
5.2	Psicólogo(a)	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.	
5.3		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 y expediente de atención psicológica
5.4		Verifica si requiere ser canalizada a otra instancia.	
5.5		Si requiere ser canalizada.	
5.6		Turna mediante oficio dirigido a la Instancia correspondiente para su atención y se anota en la ficha de Registro del expediente de la solicitante. Finaliza procedimiento.	Oficio de canalización de atención psicológica
		Si requiere darse de alta	
5.7		Elabora el Alta para la persona atendida y termina el procedimiento.	Alta
		Si requiere continuar terapia.	
5.8		Programa cita de acuerdo a la agenda de citas, para su siguiente atención psicológica.	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

Lic. Gabriela Romo Smith /Gestora de Apoyos

Mtra. Margarita Alejandra Olguín Negrete / Directora de Atención Ciudadana

Mtra. Margarita Alejandra Olguín Negrete / Directora de Atención Ciudadana

# INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto Sonorense de las Mujeres

Dirección de Atención Ciudadana

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: <b>Gestión de apoyos sociales y atenciones legales y psicológicas</b>	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: <b>32-DAC-P01/Rev.01</b>	Fecha de elaboración: 19/08/2019

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Oficio de Solicitud.	Gestor (a) de apoyos	Papel	2 años	Dirección de Atención Ciudadana	Archivo de concentración
2	libro de registro de correspondencia	Gestor (a) de apoyos	Papel	2 años	Dirección de Atención Ciudadana	Archivo de concentración
3	Estudio socioeconómico	Gestor (a) de apoyos	Papel	2 años	Dirección de Atención Ciudadana	Archivo de concentración
4	Solicitud	Gestor (a) de apoyos	Papel	2 años	Dirección de Atención Ciudadana	Archivo de concentración
5	Ficha de registro	Gestor (a) de apoyos	Papel	2 años	Dirección de Atención Ciudadana	Archivo de concentración
6	Oficio de canalización	Gestor (a) de apoyos	Papel	2 años	Dirección de Atención Ciudadana	Archivo de concentración
7	Correo electrónico con listado de expedientes	Gestor (a) de apoyos	Papel	2 años	Dirección de Atención Ciudadana	Archivo de concentración
8	solicitud entregada	Gestor (a) de apoyos	Papel	2 años	Dirección de Atención Ciudadana	Archivo de Concentración
9	oficio con anexo de solicitudes de becas y estímulos	Gestor (a) de apoyos	Papel	2 años	Dirección de Atención Ciudadana	Sistema
10	Oficio con anexo de lista de becados	Gestor (a) de apoyos	Papel	2 años	Dirección de Atención Ciudadana	Archivo de Concentración
11	Bitácora de canalización Oficio de canalización	Gestor (a) de apoyos	Papel	2 años	Dirección de Atención Ciudadana	Archivo de concentración
12	Ficha de registro de solicitud de apoyo	Gestor (a) de apoyos	Papel	2 años	Dirección de Atención Ciudadana	Archivo de concentración
13	Ficha de registro de asesoría legal	Gestor (a) de apoyos	Papel	2 años	Dirección de Atención Ciudadana	Archivo de concentración
14	Oficio de canalización de asesoría legal	Gestor (a) de apoyos	Papel	2 años	Dirección de Atención Ciudadana	Archivo de concentración
15	ficha de registro y expediente de atención psicológica	Gestor (a) de apoyos	Papel	Dirección de Atención Ciudadana	Dirección de Atención Ciudadana	Archivo de concentración
16	Oficio de canalización de atención psicológica	Gestor (a) de apoyos	Papel	2 años	Dirección de Atención Ciudadana	Archivo de concentración
17	Alta	Gestor (a) de apoyos	Papel	2 años	Dirección de Atención Ciudadana	Archivo de concentración

\* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



## ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto Sonorense de las Mujeres

Dirección de Atención Ciudadana

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Capacitación para una cultura de no violencia y desarrollo de las mujeres

**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** 32-DAC-P02/Rev.00

**FECHA DE EMISIÓN:** 06/08/2019

### I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Diseñar y ejecutar talleres de capacitación para las mujeres, que les permitan su desarrollo integral y promover talleres para una cultura de la no violencia contra las mujeres

### II.- ALCANCE

A las mujeres en el Estado de Sonora y los solicitantes de los sectores gubernamental y privado.

### III.- DEFINICIONES

Instituto: Instituto Sonorense de las Mujeres

### IV.- REFERENCIAS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos  
Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Sonora.  
Ley del Instituto Sonorense de las Mujeres  
Reglamento Interior del Instituto Sonorense de las Mujeres  
Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Sonora.  
Ley de Igualdad para Mujeres y Hombres del Estado de Sonora.  
Programa Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres  
Programa Estatal de Igualdad de Género  
Manual de Organización del Instituto Sonorense de las Mujeres

### V.- POLÍTICAS

1. La capacitación como prevención de la violencia no se limita a las mujeres, se extiende a toda persona que lo solicite
2. Las evidencias originales de las capacitaciones que son responsabilidad de la Dirección de Atención Ciudadana, podrán ser traspasadas para efecto de evidencia de otra Dirección, sólo si por política interna y/o por cuestiones de metas del POA se justifique, pero será igualmente responsabilidad de la Dirección de Atención Ciudadana conservar copias originales de los documentos mencionados.
3. Cuando se reciben las solicitudes vía telefónica debe tomarse los datos de fecha, hora y tema propuesto, de acuerdo a la plática sostenida.

### VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
32-DAC-P02-A01/Rev.01	Diagrama de flujo de procedimiento de Capacitación para una cultura de no violencia y desarrollo de las mujeres	<a href="#">Ver anexo</a>

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Recepción de solicitud	
1.1	Recepcionista	Recibe solicitud de capacitación por teléfono y/o por oficio.	Registro de datos de solicitud
		Si se recibe vía telefónica	formato de registro de llamadas
1.2		Turna llamada a Director(a) de Atención Ciudadana para su atención. El procedimiento continúa en la actividad 1.6.	
		Si es por oficio,	
1.3		Turna a la secretaria de la Coordinadora Ejecutiva para su atención por la Titular del Instituto.	acuse de recibido
1.4	Secretaria de la Coordinación Ejecutiva	Recibe oficio de solicitud y remite a la Coordinadora Ejecutiva para su atención.	Oficio de solicitud de capacitación
1.5	Coordinadora Ejecutiva	Revisa petición, gira instrucciones para su atención y turna a la Director(a) de Atención Ciudadana.	
1.6	Director(a) de Atención Ciudadana	Recibe solicitud de capacitación turnada por teléfono, por oficio o por la Coordinadora Ejecutiva	oficio
		Si es por teléfono,	
1.7		Recibe llamada telefónica,,	formato de registro de llamadas
1.8		Toma datos del solicitante y le indica que remita al Instituto oficio de solicitud de capacitación,	
		si es por oficio	
1.9		Recibe y revisa oficio de solicitud con los datos de la capacitación requerida.	
1.10		Consulta en agenda la disponibilidad de fecha y hora solicitada.	
		"sí hay disponibilidad", el procedimiento continúa en la actividad 2.1.	
		No hay disponibilidad	
1.11		Se comunica por teléfono con la persona solicitante y le informa que no está disponible la fecha solicitada, acuerdan nueva fecha para la capacitación solicitada. El procedimiento continúa en la actividad 2.1.	
2		Atención de la solicitud y programación de la capacitación.	
2.1	Directora de Atención Ciudadana	Registra en agenda para su atención.	Agenda
2.2		Turna a la Encargado(a) de la agenda de capacitaciones para su programación	
2.3	Facilitador(a) de talleres	Confirma con el solicitante vía telefónica la hora y fecha convenida para impartir la capacitación solicitada.	
3		Diseño de cursos	
3.1	Encargada(o) de agenda para capacitaciones	Recibe solicitud y se reúne con las personas facilitadores(as) de talleres para entregarles la agenda de la capacitación que les corresponda, para que preparen el material de la capacitación a impartir	Plan y materiales para capacitación
3.2		Planea la capacitación.	
4		Realización de la capacitación	
4.1		Acude fecha y hora señalada en agenda, e imparten la capacitación solicitada.	
4.2		Llena ficha de registro de los asistentes a la capacitación, ficha técnica de la capacitación impartida y evidencia fotográfica.	Registro de asistencia, ficha técnica y evidencia fotográfica
4.3		Entrega el registro, ficha técnica y evidencias a la Dirección de Programas Sociales .	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>			

Elaboró:

---

C. Alma Rosa Navarro Ruiz /  
Coordinadora Técnica

Revisó:

---

Mtra. Margarita Alejandra Olguín  
Negrete / Directora de Atención  
Ciudadana

Validó:

---

Mtra. Margarita Alejandra Olguín  
Negrete / Directora de Atención  
Ciudadana

# INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto Sonorense de las Mujeres

Dirección de Atención Ciudadana

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: <b>Capacitación para una cultura de no violencia y desarrollo de las mujeres</b>	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: <b>32-DAC-P02/Rev.00</b>	Fecha de elaboración: 06/08/2019

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Registro de datos de solicitud	Recepcionista	Electrónico	2 años	Dirección de Atención Ciudadana	sistema
2	formato de registro de llamadas	Recepcionista	Papel	2 años	Dirección de atención ciudadana	Archivo de Concentración
3	acuse de recibido	Recepcionista	Papel	2 años	Recepción	Archivo de concentración
4	Oficio de solicitud de capacitación	Coordinador(a) Técnico(a)	Papel	2 años	Dirección de Atención Ciudadana	Archivo de concentración
5	oficio	Director (a) de Atención Ciudadana	Papel	2 años	Dirección de Atención Ciudadana	Archivo de Concentración
6	formato de registro de llamadas	Recepcionista	Papel	2 años	Dirección de Atención Ciudadana	Archivo de concentración
7	Agenda	Directora de Atención ciudadana	Electrónico	vigente	Dirección de Atención ciudadana	sistema
8	Plan y materiales para capacitación	Coordinador(a) Técnico(a)	Papel	2 años	Dirección de Atención Ciudadana	Archivo de concentración
9	Registro de asistencia, ficha técnica y evidencia fotográfica	Coordinador (a) Técnico(a)	Papel	2 años	Dirección de Atención Ciudadana	Archivo de concentración

\* El responsable del resguardo será responsable de su protección.