	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL 2018-2021	Enero 2020
	ORIENTACIÓN, CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN	sm-cel-mc-01 Revisión: 4 Página 1 de 2

1.- OBJETIVO. Brindar atención a las mujeres y hombres que se acerquen al Instituto Municipal de la Mujer Celayense; dando asesoría e información a cualquier solicitud que tengan; así como canalizar a las coordinaciones al interior de la institución o en su caso, transversalizar con otras instituciones. Además, agendar citas para atención jurídica y realizar canalizaciones internas para atención psicológica y dar seguimiento a estos servicios.

2.- ALCANCE. Ciudadanía en general.

3.- RESPONSABLES

Puesto	Área
Auxiliar de información	Dirección General

4. – PROCEDIMIENTO

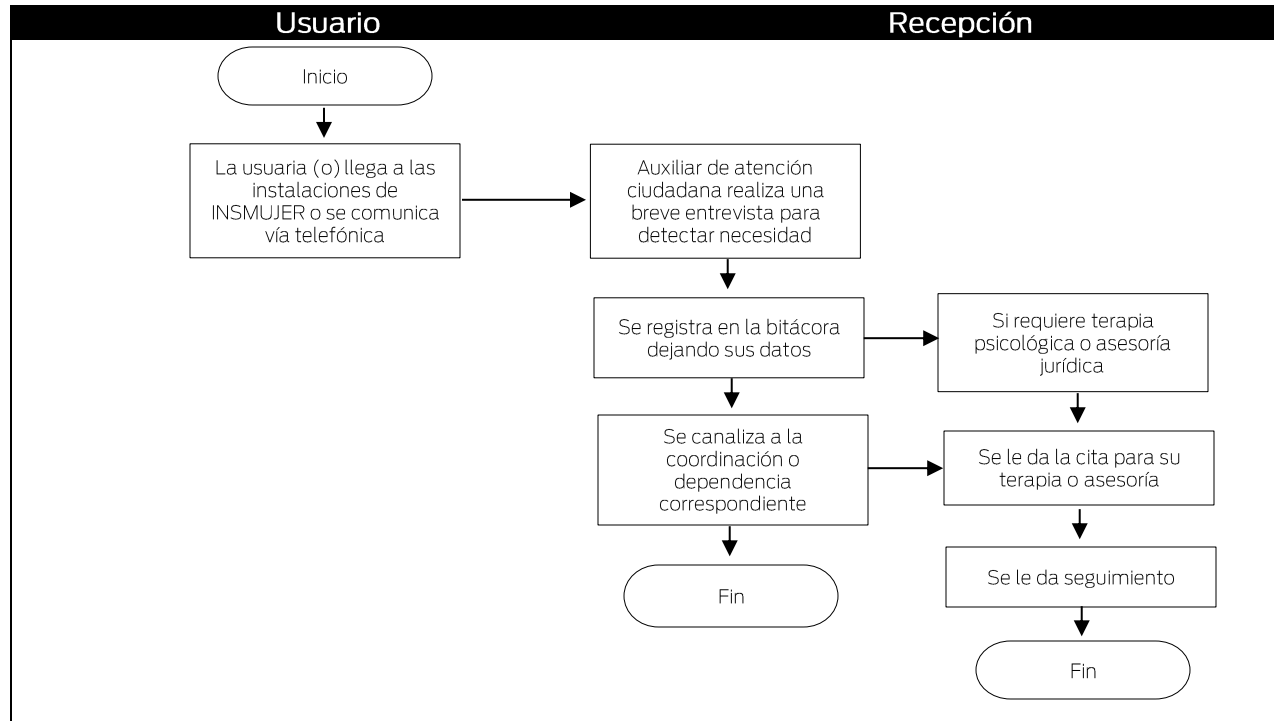
1. El usuario llega a las instalaciones del INSMUJER o se comunica vía telefónica.
2. La auxiliar de atención ciudadana realiza una breve entrevista a la usuaria para identificar su caso, así como detectar necesidades, para poder canalizarla a la coordinación correspondiente del Instituto; y en caso de ser necesario, y determinado por la coordinación de INSMUJER, se canalizará a alguna otra dependencia o institución a la solicitante.
3. Se levanta un registro en base de datos que contiene información personal del solicitante, o en su defecto recepción de oficio, si es que la usuaria cuenta con él.
4. Fin del procedimiento.

5. – REGISTROS UTILIZADOS

Nombre	Área
Bitácora de registro	Recepción
Agenda de citas	Recepción
Carpeta de canalizaciones	Recepción



6.- DIAGRAMA DE FLUJO



7.- VOCABULARIO

Término	Definición
Base de datos	Registro común de información almacenada para que cualquier persona autorizada pueda acceder a ella.
Canalización	Se entiende cuando una persona es enviada de una institución pública o privada, a otra dependencia, a fin de que las necesidades del solicitante sean cubiertas, o se le brinden opciones para cubrirlas.
Bitácora de registro	Es un cuaderno que contiene hojas doble carta cuyo objetivo es que se registre ahí la persona que se acerca al Instituto para solicitar algún servicio o información. Se anota fecha, nombre completo, domicilio, teléfono y necesidad y/o servicio que solicita.

8.AUTORIZACIONES

CONCEPTO	NOMBRE Y PUESTO	FIRMA
Elaboró	Ing. Ma. de los Angeles Santos García Enlace de Programas Gubernamentales	
Revisó	Dra. María Magdalena Zapiain Rebolledo Directora General del Instituto Municipal de la Mujer Celayense	
Vo. Bo	Dra. María Magdalena Zapiain Rebolledo Directora General del Instituto Municipal de la Mujer Celayense	