



**GOBIERNO
FEDERAL**



Vivir Mejor

"Este material se realizó con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género, empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autores del presente trabajo"

MANUAL DE SERVICIOS

INSTITUTO JALISCIENSE DE LAS MUJERES

ELABORÓ: COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

FECHA ELABORACIÓN: 01-OCT-2005

FECHA ACTUALIZACIÓN: 01-ENERO-2013 V.01

CÓDIGO: IM-CA-SG-MS--03

ELABORÓ:	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	31-OCT-2005	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-ENERO-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	IM-CA-SG-MS-03	PÁGINA 2 DE 33

ELABORÓ:	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	31-OCT-2005	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-ENERO-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	IM-CA-SG-MS-03	PÁGINA 3 DE 33

Bitácora de Revisiones:

No.	Fecha del cambio	Referencia del punto modificado	Descripción del cambio
1	31 Octubre 2012	Todo el documento	Se cambia el Manual debido a la nueva imagen y control documental que se estableció en la Secretaría de Administración.

ELABORÓ:	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	31-OCT-2005	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-ENERO-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	IM-CA-SG-MS- -03	PÁGINA 4 DE 33

ÍNDICE

	Página
1. Introducción	4
2. Objetivo del Manual de Servicios	5
3. Inventario General de Servicios	6
4. Descripción de los Servicios	7
a) Coordinación de Vida sin Violencia	7
b) Coordinación de Oportunidades para las Mujeres	14
c) Coordinación de Desarrollo para la Equidad de Género	19
d) Coordinación de Planeación, Evaluación y Seguimiento	23
5. Directorio	26
6. Anexos	27
7. Glosario	30
8. Autorización del Documento	31

1. INTRODUCCIÓN

ELABORÓ:	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	31-OCT-2005	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-ENERO-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	IM-CA-SG-MS-03	PÁGINA 5 DE 33

El Instituto es un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios del Poder Ejecutivo del Estado, encargado de promover, elaborar y ejecutar las políticas públicas del estado a favor de las mujeres.

El Instituto se encuentra sectorizado a la Secretaría General de Gobierno, de manera que las políticas públicas dirigidas a las mujeres, sean de primer nivel e interés por el Ejecutivo del Estado. La sectorización a que se refiere el presente párrafo tiene por objetivo la coordinación y la coadyuvancia entre el Instituto y la citada secretaría.

El artículo 6 de la Ley del Instituto Jalisciense de las Mujeres, establece que el Instituto goza de autonomía programática, técnica y de gestión para el diseño de los programas previstos en la Ley de Planeación del Estado de Jalisco y sus Municipios, que le permitan cumplir con sus atribuciones, objetivos y fines.

Con este sentido se propone el siguiente Manual de Servicios como un instrumento que facilita la descripción clara de los servicios sustantivos que proporciona el Instituto Jalisciense de las Mujeres, sus requisitos para otorgarlos, los procedimientos a seguir por los usuarios para obtenerlo y la especificación de las características y estándares de calidad requeridos.

A partir de la creación del Instituto Jalisciense de las Mujeres, como un Organismo normativo cuyo principal objetivo es diseñar, impulsar y evaluar políticas públicas con enfoque de género, ha sido imperativo brindar atención a las mujeres que acuden a este Instituto.

Por lo cual se han establecido los servicios de:

1. Asesoría Jurídica Presencial
2. Orientación Psicológica Presencial
3. Línea Mujer (orientación psicológica y asesoría jurídica telefónica)
4. Consulta de Material Bibliográfico
5. Ventanilla Única de Empleo
6. Capacitación Institucional
7. Información y Orientación sobre el Modelo de Equidad de Género

El objetivo de este manual es mostrar los servicios que oferta el Instituto, así como incidir en la cultura institucional a través de las siguientes acciones:

- Asesoría, capacitación y tutorías que impulsen y garanticen la sostenibilidad de las acciones de cultura institucional,
- Desarrollar conocimientos, habilidades, actitudes y valores en el personal de las dependencias en las que se efectúe la intervención, a través de la sensibilización, capacitación, formación y profesionalización en género.
- Fortalecer los procesos de capacitación virtual y/o a distancia a través de tutorías que acompañen y apoyen las capacidades del personal.

ELABORÓ:	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	31-OCT-2005	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-ENERO-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	IM-CA-SG-MS-03	PÁGINA 6 DE 33

2. OBJETIVOS DEL MANUAL

- Describir los servicios vitales de la Dependencia especificando sus compromisos de calidad, así como difundirlos entre la población en general.
- Proporcionar a las áreas encargadas de atender al público un documento que sirva de guía para informar y orientar correcta y oportunamente a los usuarios de los servicios.
- Extractar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones que se desarrollan en el proceso de otorgar los servicios.
- Delimitar las responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de los servicios.
- Definir los compromisos de calidad de los procesos de trabajo.
- Establecer las políticas y lineamientos generales que deberán observarse al otorgar los servicios.

ELABORÓ:	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	31-OCT-2005	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-ENERO-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	IM-CA-SG-MS-03	PÁGINA 7 DE 33

3. INVENTARIO DE SERVICIOS

COORDINACIÓN	PROCESO	SERVICIO	PÁGINA	USUARIO
De Servicios	Servicios	Asesoría Jurídica Presencial	8	Población en General
		Orientación Psicológica Presencial	10	Población en General
		Línea Mujer (orientación psicológica y asesoría jurídica telefónica)	12	Población en General
Enlace Municipal	Atención Municipal	Consulta de Material Bibliográfico	15	Población en General
		Ventanilla Única de Empleo	17	Población en General
Desarrollo para la Equidad de Género	Desarrollo de Equidad	Capacitación Institucional	20	Población en General
Coordinación de Planeación, Evaluación y Seguimiento	Planeación	Información y Orientación sobre el Modelo de Equidad de Género	24	Dependencias Gubernamentales e Instancias Privadas

ELABORÓ:	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	31-OCT-2005	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-ENERO-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	IM-CA-SG-MS-03	PÁGINA 8 DE 33

4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Coordinación de Vida sin Violencia

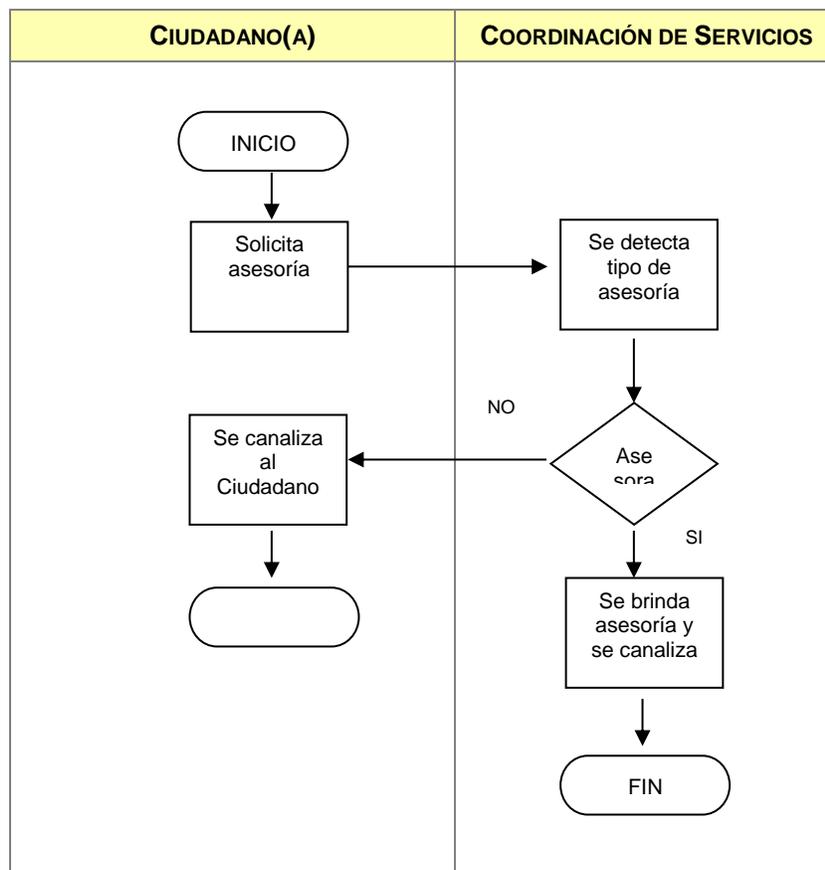
ELABORÓ:	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	31-OCT-2005	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-ENERO-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	IM-CA-SG-MS-03	PÁGINA 9 DE 33

DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

NOMBRE DEL SERVICIO:	Asesoría Jurídica Presencial
ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Coordinación de Vida Sin Violencia
DOMICILIO:	Miguel Blanco No. 883, Col. Centro, C.P. 44100, Guadalajara, Jalisco
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:	
<p>Brindar a la ciudadanía una atención personalizada de calidad y calidez en temas jurídicos: como puede ser divorcios, custodias, pensión de alimentos, discriminación, acoso y/o cualquier factor que tenga que ver con violencia, en primer termino con el área de trabajo social, para que ésta a su vez determine la primera necesidad, paso seguido a éste es derivar al servicio de asesoría jurídica. Al término de la asesoría jurídica, se canaliza al módulo de Procuraduría Social o Agencia de Ministerio Público para que pueda dar inicio a un procedimiento legal.</p>	
VIGENCIA:	
No aplica	
LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:	
<p>Para mayor información del servicio:</p> <p>Horario: Lunes a Viernes de 9:00 hrs. a 17:00 hrs. Domicilio: Miguel Blanco No. 883, Col. Centro, C.P. 44100, Guadalajara, Jalisco Tel. 01 (33) 01(33) 3658-3170 01 (33)3586-6150 Lic. Coral Chantal Zúñiga Nuño, Coordinadora de Vida Sin Violencia Correo electrónico: coral.zuniga@jalisco.gob.mx, mujer@jalisco.gob.mx</p>	
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:	
<p>1. Contar con la mayoría de edad y en caso contrario venir en compañía de una persona de confianza y/o familiar que sea mayor de edad. Proporcionar datos personales para elaboración de estadísticas con fines confidenciales.</p>	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	31-OCT-2005	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-ENERO-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	IM-CA-SG-MS-03	PÁGINA 10 DE 33

PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:



COMPROMISOS DE CALIDAD:

Características	Tiempo	Costo
Servicio de calidad y calidez, de profesionistas capacitados/as y sensibilizados/as en Violencia de Género, espacios adecuados para su atención	40 min a 60 min.	Gratuito

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:

Ante cualquier incumplimiento señalado con anterioridad, favor de comunicarlo de inmediato con:
 Lic. Luz María Cárdenas Vázquez del Mercado, Secretaria Ejecutiva, localizada en,
 Miguel Blanco No. 883, 2do piso. Col. Centro, C.P. 44100, Guadalajara, Jalisco
 Tel: 01(33) 3658-3170 ext. 50611/50613
 Correo: luz.cardenas@jalisco.gob.mx

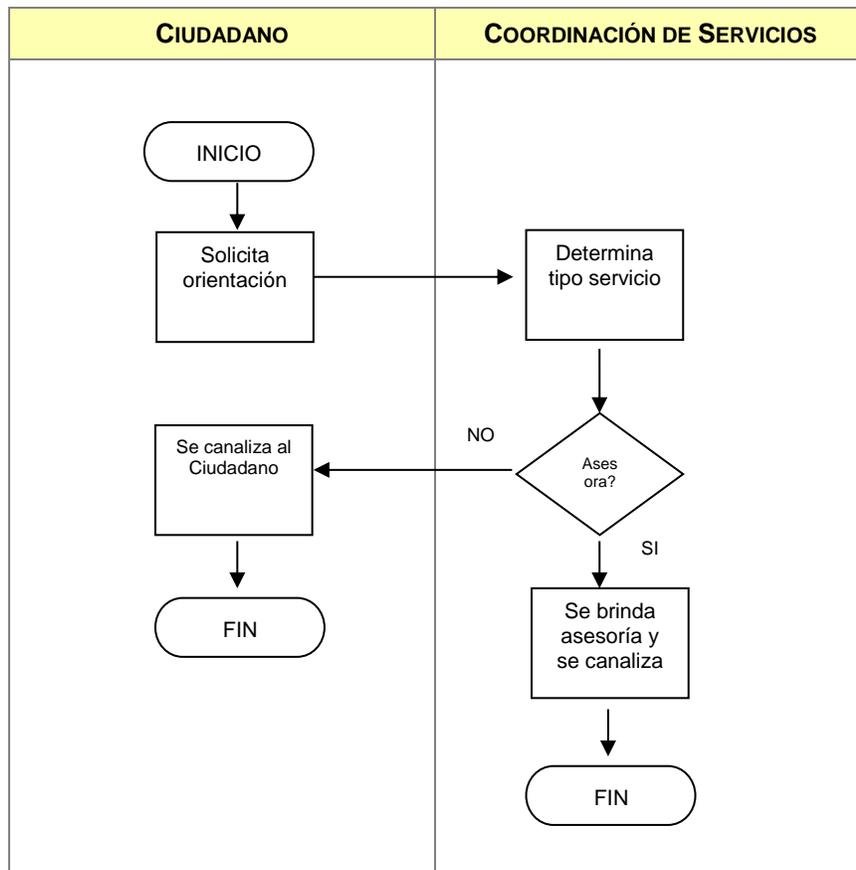
ELABORÓ:	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	31-OCT-2005	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-ENERO-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	IM-CA-SG-MS-03	PÁGINA 11 DE 33

DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

NOMBRE DEL SERVICIO:	Orientación Psicológica Presencial
ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Coordinación de Vida sin Violencia
DOMICILIO:	Miguel Blanco No. 883, Col. Centro, C.P. 44100, Guadalajara, Jalisco
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:	
<p>Brindar a la ciudadanía una atención personalizada de calidad y calidez, la primer atención que tiene la persona usuaria de este servicio, es con el área de Trabajo Social, para que esta a su vez determine la primera necesidad, paso seguido a éste es derivar al servicio de Orientación Psicológica, esta atención consiste en una consulta para resolver dudas que tengan que ver por factores de conductas o emociones derivadas de haber vivido o estar viviendo en alguna situación de violencia de género o simplemente charlar para desahogar alguna emoción incómoda. Al término de la orientación se canaliza a alguna instancia de apoyo gratuito para iniciar un proceso terapéutico.</p>	
VIGENCIA:	
No Aplica.	
LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:	
Para mayor información del servicio:	
<p>Horario: Lunes a Viernes 9:00 hrs. a 17:00 hrs. Domicilio: Miguel Blanco No. 883, Col. Centro, C.P. 44100, Guadalajara, Jalisco Tel. 01 (33) 01(33) 3658-3170 01 (33)3586-6150 Lic. Coral Chantal Zúñiga Nuño, Coordinadora de Vida Sin Violencia Correo electrónico: coral.zuniga@jalisco.gob.mx, mujer@jalisco.gob.mx</p>	
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Contar con la mayoría de edad y en su caso de no ser así venir en compañía de una persona de confianza y/o familiar que sea mayor de edad. Proporcionar datos personales para elaboración de estadísticas con fines confidenciales. 	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	31-OCT-2005	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-ENERO-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	IM-CA-SG-MS-03	PÁGINA 12 DE 33

PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:



COMPROMISOS DE CALIDAD:

Características	Tiempo	Costo
Servicio de calidad y calidez, de profesionistas capacitados/as y sensibilizados/as en Violencia de Género, espacios adecuados para su atención	40 min a 60 min.	Gratuito

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:

Ante cualquier incumplimiento señalado con anterioridad, favor de comunicarlo de inmediato con:
 Lic. Luz María Cárdenas Vázquez del Mercado, Secretaria Ejecutiva, localizada en,
 Miguel Blanco No. 883, 2do piso. Col. Centro, C.P. 44100, Guadalajara, Jalisco
 Tel: 01(33) 3658-3170 ext. 50611/50613
 Correo: luz.cardenas@jalisco.gob.mx

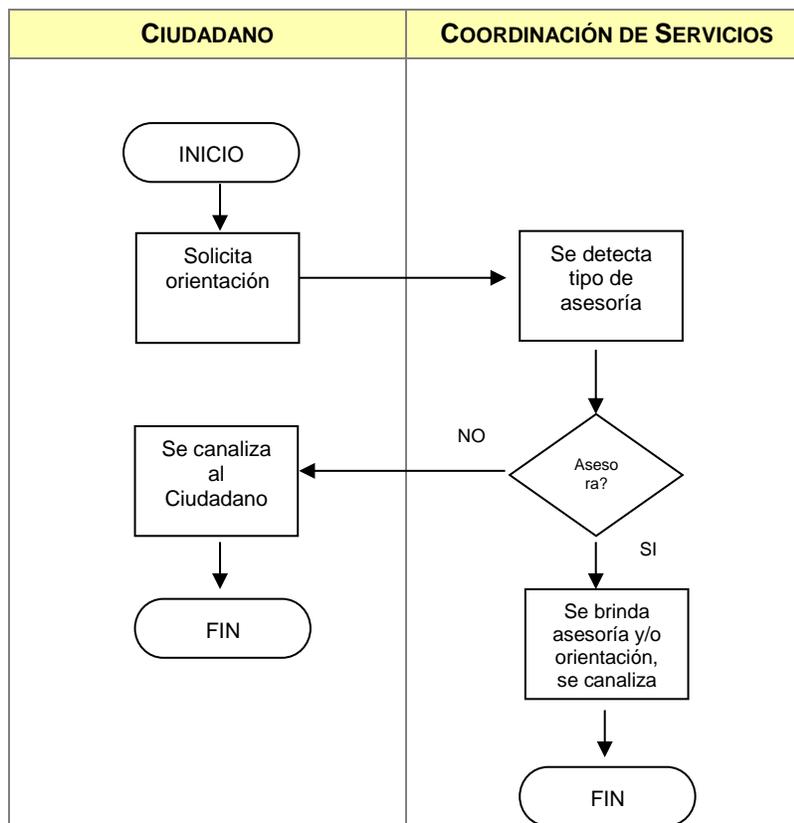
ELABORÓ:	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	31-OCT-2005	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-ENERO-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	IM-CA-SG-MS-03	PÁGINA 13 DE 33

DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

NOMBRE DEL SERVICIO:	Línea Mujer (orientación psicológica y asesoría jurídica telefónica)
ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Coordinación de Vida sin Violencia
DOMICILIO:	Miguel Blanco No. 883, Col. Centro, C.P. 44100, Guadalajara, Jalisco
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:	
<p>Línea Mujer es un servicio de atención telefónica que brinda a las mujeres jaliscienses orientación y asesoría jurídica y psicológica e información de programas institucionales especializada en género, con el fin de promover el pleno ejercicio de los derechos humanos de las mujeres a fin de mejorar la situación de la población femenina en Jalisco.</p>	
VIGENCIA:	
No Aplica.	
LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:	
<p>Para mayor información del servicio:</p> <p>Horario: Lunes a Viernes 8:00 hrs. a 23:30 hrs. y Sábado y Domingo de 9:00 hrs. a 21:00 hrs. Domicilio: Miguel Blanco No. 883, Col. Centro, C.P. 44100, Guadalajara, Jalisco Tel. 01 (33) 33456166 01 800 087 6666 Lic. Coral Chantal Zúñiga Nuño, Coordinadora de Vida Sin Violencia Correo electrónico: coral.zuniga@jalisco.gob.mx, mujer@jalisco.gob.mx</p>	
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Requerir asesoría jurídica, estar en crisis emocional o solicitar información de las acciones y/o actividades que realiza el IJM. Proporcionar datos personales para elaboración de estadísticas con fines confidenciales. 	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	31-OCT-2005	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-ENERO-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	IM-CA-SG-MS-03	PÁGINA 14 DE 33

PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:



COMPROMISOS DE CALIDAD:

Características	Tiempo	Costo
Servicio de calidad y calidez, de profesionistas capacitados/as y sensibilizados/as en Violencia de Género.	40 min. a 60 min.	Gratuito

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:

Ante cualquier incumplimiento señalado con anterioridad, favor de comunicarlo de inmediato con:
 Lic. Luz María Cárdenas Vázquez del Mercado, Secretaria Ejecutiva, localizada en,
 Miguel Blanco No. 883, 2do piso. Col. Centro, C.P. 44100, Guadalajara, Jalisco
 Tel: 01(33) 3658-3170 ext. 50611/50613
 Correo: luz.cardenas@jalisco.gob.mx

ELABORÓ:	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	31-OCT-2005	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-ENERO-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	IM-CA-SG-MS- -03	PÁGINA 15 DE 33

Coordinación de Enlace Municipal

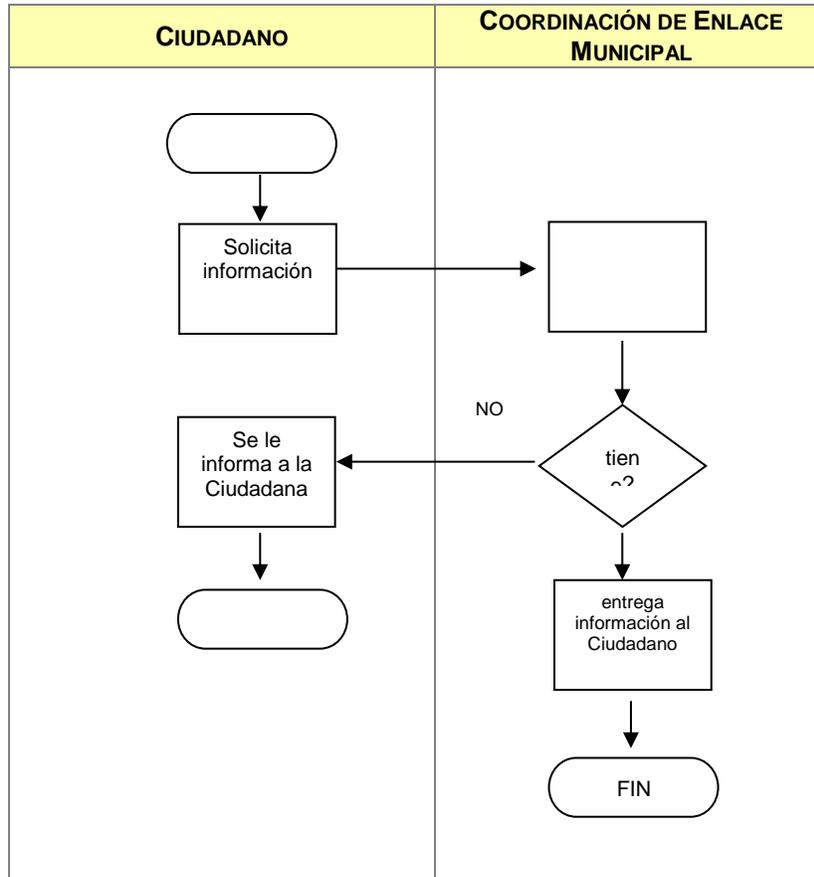
ELABORÓ:	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	31-OCT-2005	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-ENERO-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	IM-CA-SG-MS-03	PÁGINA 16 DE 33

DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

NOMBRE DEL SERVICIO:	Consulta de Material Bibliográfico
ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Coordinación de Oportunidades para las Mujeres
DOMICILIO:	Miguel Blanco No. 883, Col. Centro, C.P. 44100, Guadalajara, Jalisco
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:	
<p>Proporcionar el material bibliográfico impreso para que la usuaria o el usuario localice la información documental con enfoque de género de su interés en la sala de consulta del Centro de Información, Orientación y Documentación.</p>	
VIGENCIA:	
No aplica	
LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:	
<p>Para mayor información del servicio:</p> <p>Horario: de 9:00 a 17:00 hrs. Domicilio: Miguel Blanco No. 883, Col. Centro, C.P. 44100, Guadalajara, Jalisco Tel. 01 (33) 01(33) 3658-3170 extensión 50623 01 (33)3586-6150 Sra. Guadalupe Quintero Beltrán , Coordinadora de Oportunidades para las Mujeres Correo electrónico: guadalupe.quintero@jalisco.gob.mx, mujer@jalisco.gob.mx</p>	
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El servicio de Orientación podrá ser brindado a la población en general que acude a las Instalaciones del Instituto Jalisciense de las Mujeres, con el único requisito de proporcionar sus datos personales para dejar constancia en el registro Centro de Información, Orientación y Documentación (CIO). 	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	31-OCT-2005	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-ENERO-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	IM-CA-SG-MS-03	PÁGINA 17 DE 33

PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:



COMPROMISOS DE CALIDAD:

Características	Tiempo	Costo
Información verbal y/o documental solicitada	En el momento	Gratuito

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:

Ante cualquier incumplimiento señalado con anterioridad, favor de comunicarlo de inmediato con:
 Lic. Luz María Cárdenas Vázquez del Mercado, Secretaria Ejecutiva, localizada en,
 Miguel Blanco No. 883, 2do piso. Col. Centro, C.P. 44100, Guadalajara, Jalisco
 Tel: 01(33) 3658-3170 ext. 50611/50613
 Correo: luz.cardenas@jalisco.gob.mx

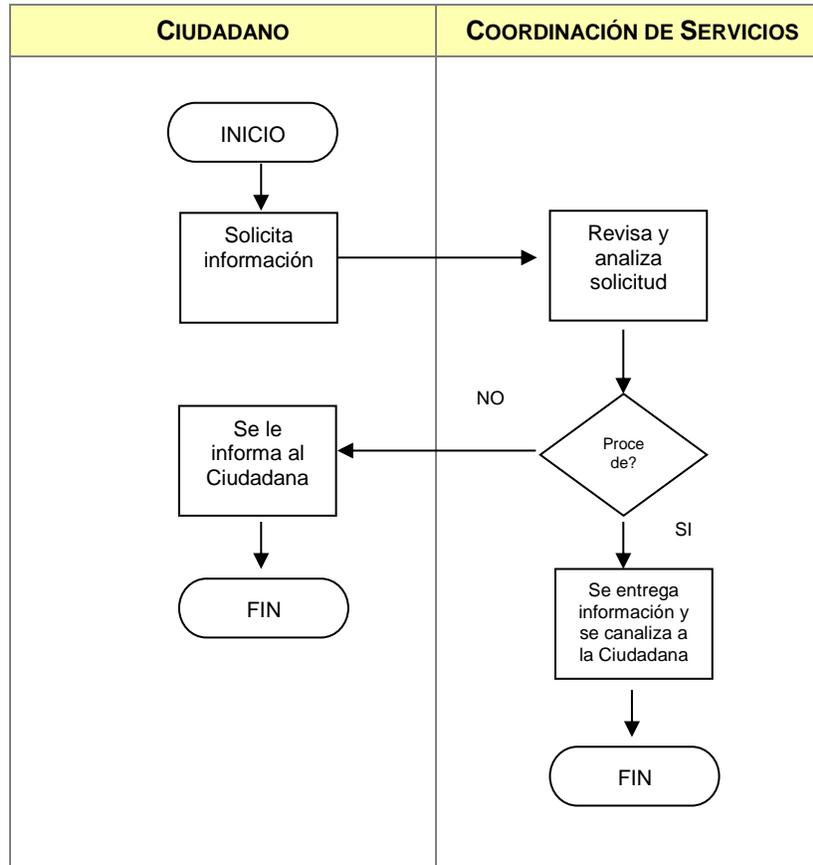
DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

ELABORÓ:	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	31-OCT-2005	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-ENERO-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	IM-CA-SG-MS-03	PÁGINA 18 DE 33

NOMBRE DEL SERVICIO:	Ventanilla Única de Empleo
ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Coordinación de Oportunidades para las Mujeres
DOMICILIO:	Miguel Blanco No. 883, Col. Centro, C.P. 44100, Guadalajara, Jalisco
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:	
Ofrecer alternativas de empleo y auto empleo de acuerdo a las necesidades de la persona que lo solicita, con el fin de que la sociedad cuente con oportunidades de crecimiento.	
VIGENCIA:	
No aplica	
LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:	
Para mayor información del servicio: Horario: de 9:00 a 17:00 hrs. Domicilio: Miguel Blanco No. 883, Col. Centro, C.P. 44100, Guadalajara, Jalisco Tel. 01 (33) 01(33) 3658-3170 extensión 50623 01 (33)3586-6150 Sra. Guadalupe Quintero Beltrán , Coordinadora de Oportunidades para las Mujeres Correo electrónico: guadalupe.quintero@jalisco.gob.mx, mujer@jalisco.gob.mx	
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:	
1. El servicio de Ventanilla Única de Empleo se brinda a la población en general que acude a las Instalaciones del Instituto Jalisciense de las Mujeres, con el único requisito de proporcionar sus datos personales.	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	31-OCT-2005	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-ENERO-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	IM-CA-SG-MS-03	PÁGINA 19 DE 33

PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:



COMPROMISOS DE CALIDAD:

Características	Tiempo	Costo
Información verbal solicitada	En el momento	Gratuito

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:

Ante cualquier incumplimiento señalado con anterioridad, favor de comunicarlo de inmediato con:
 Lic. Luz María Cárdenas Vázquez del Mercado, Secretaria Ejecutiva, localizada en,
 Miguel Blanco No. 883, 2do piso. Col. Centro, C.P. 44100, Guadalajara, Jalisco
 Tel: 01(33) 3658-3170 ext. 50611/50613
 Correo: luz.cardenas@jalisco.gob.mx

ELABORÓ:	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	31-OCT-2005	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-ENERO-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	IM-CA-SG-MS-03	PÁGINA 20 DE 33

Coordinación de Desarrollo para la Equidad de Género

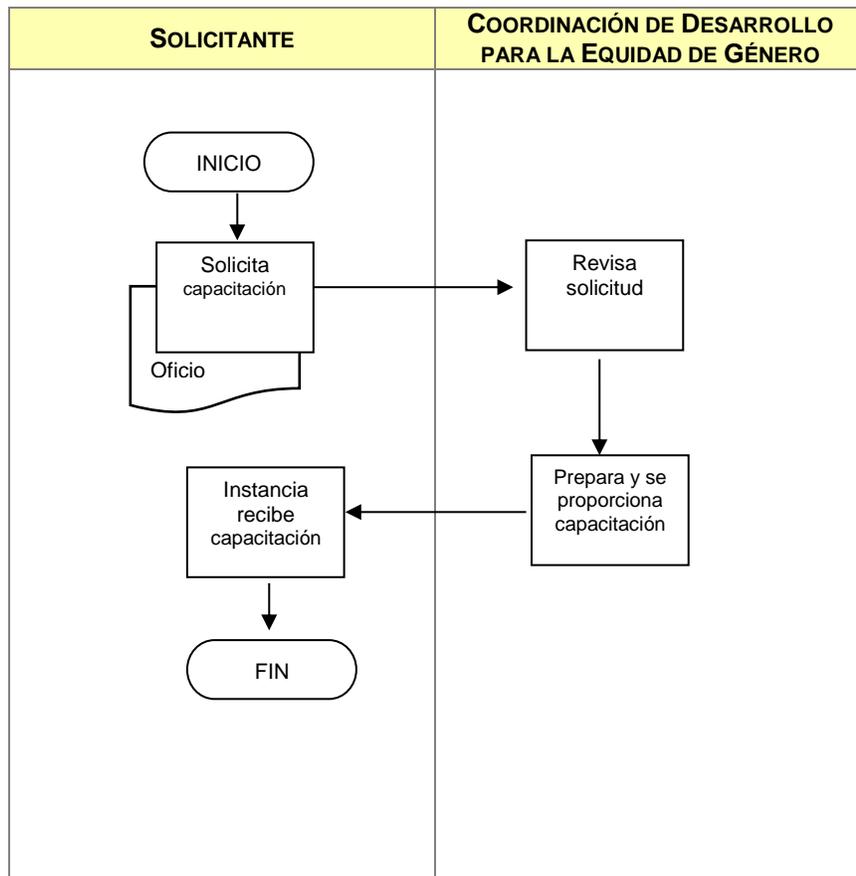
ELABORÓ:	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	31-OCT-2005	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-ENERO-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	IM-CA-SG-MS-03	PÁGINA 21 DE 33

DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

NOMBRE DEL SERVICIO:	Capacitación Institucional
ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Coordinación de Desarrollo para la Equidad de Género
DOMICILIO:	Miguel Blanco No. 883, Col. Centro, C.P. 44100, Guadalajara, Jalisco
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:	
<p>El objetivo de las diferentes sesiones de los talleres integrados en el Sistema Integral de Capacitación en Equidad y Género, pretenden que las y los funcionarios públicos, personal de la Iniciativa privada, Academia, así como las personas de la sociedad civil, cuenten con herramientas metodológicas, técnicas dinámicas, participativas, para la obtención de conocimientos, desarrollo de habilidades y cambio de actitud, para propiciar una cultura de igualdad y respeto al interior de las Instituciones. (anexo 1)</p>	
VIGENCIA:	
<p>No aplica. Los talleres son durante todo el año.</p>	
LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:	
<p>Para mayor información del servicio:</p> <p>Lugar: Instituto Jalisciense de las Mujeres. Horario: de 9:00 a 17:00 hrs. Domicilio: Calle Miguel Blanco No. 883, Col. Centro, C.P. 44100, Guadalajara, Jalisco Tel. 01(33) 3658-3170 extensiones: 50608, 50637 y 50603 Lic. María Guadalupe Rodríguez, Coordinadora de Desarrollo para la Equidad de Género Correo electrónico: mariaguadalupe.rodriguez@jalisco.gob, mujer@jalisco.gob.mx</p>	
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:	
<p>1. La Oferta Institucional de Capacitación podrá ser solicitada por el sector gubernamental y la sociedad civil organizada, mediante solicitud por escrito y firmada por el o la titular del Programa, Coordinación o Dependencia, dirigida a la Presidenta del Instituto Jalisciense de las Mujeres, con atención a la Coordinación de Desarrollo para la Equidad de Género, con un mes de anticipación.</p> <p>Para dicho servicio se aplicaran los lineamientos señalados en el anexo 2 del presente documento</p>	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	31-OCT-2005	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-ENERO-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	IM-CA-SG-MS-03	PÁGINA 22 DE 33

PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:



COMPROMISOS DE CALIDAD:

Características	Tiempo	Costo
<p>Los cursos, pláticas, talleres, se ajustarán de acuerdo a las necesidades de la Instancia solicitante, siempre respetando que se debe de manejar un lenguaje incluyente y con perspectiva de género.</p> <p>En relación a diseño de diplomado, conferencia, taller o seminario se elaborará de acuerdo a necesidades del personal, cubriendo los temas, expectativas, objetivo planteados.</p>	<p>De 3 a 5 días hábiles para dar respuesta.</p>	<p>La capacitación institucional es gratuita, se solicita el apoyo por parte de la Instancia de papelería, cofee break. La capacitación especializada tiene un costo que se estipula de acuerdo a los lineamientos estipulados por los fondos federales, así como un tabulador de costo hora capacitación que se maneja en el mercado.</p>

ELABORÓ:	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	31-OCT-2005	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-ENERO-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	IM-CA-SG-MS-03	PÁGINA 23 DE 33

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:

Ante cualquier incumplimiento señalado con anterioridad, favor de comunicarlo de inmediato con:
Lic. Luz María Cárdenas Vázquez del Mercado, Secretaria Ejecutiva, localizada en,
Miguel Blanco No. 883, 2do piso. Col. Centro, C.P. 44100, Guadalajara, Jalisco
Tel: 01(33) 3658-3170 ext. 50611/50613
Correo: luz.cardenas@jalisco.gob.mx

ELABORÓ:	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	31-OCT-2005	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-ENERO-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	IM-CA-SG-MS- -03	PÁGINA 24 DE 33

Coordinación de Planeación, Evaluación y Seguimiento

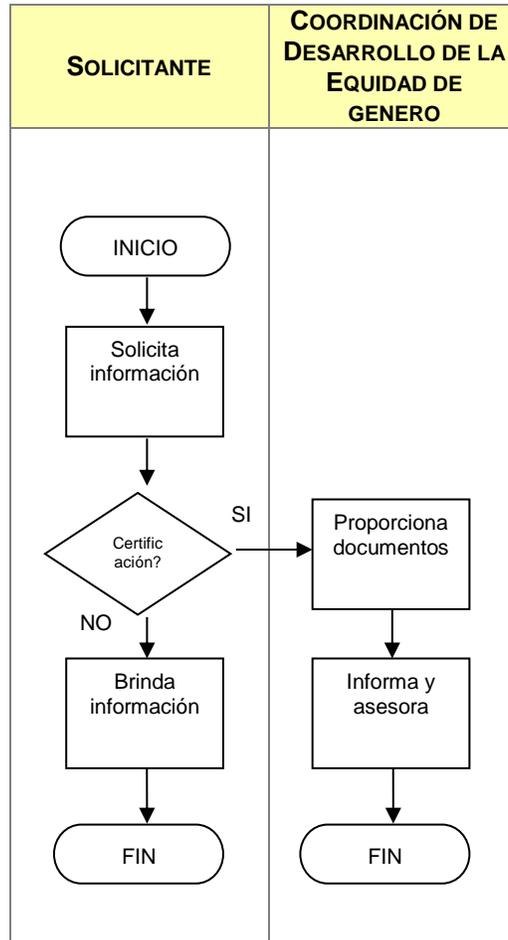
ELABORÓ:	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	31-OCT-2005	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-ENERO-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	IM-CA-SG-MS-03	PÁGINA 25 DE 33

DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

NOMBRE DEL SERVICIO:	Información y Orientación sobre el Modelo de Equidad de Género
ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Coordinación de Planeación, Evaluación y Seguimiento.
DOMICILIO:	Miguel Blanco No. 883, Col. Centro, C.P. 44100, Guadalajara, Jalisco
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:	
<p>Informar y asesorar a todas aquellas organizaciones que manifiesten su interés por adoptar el Modelo de Equidad de Género, proporcionándoles la documentación necesaria para tramitar su registro e invitándoles a las pláticas y mesas de trabajo que se organizan en coordinación con el Instituto Nacional de las Mujeres a fin de facilitarles la implementación del sistema de gestión de equidad de género mediante el cumplimiento de los requisitos.</p>	
VIGENCIA:	
No aplica	
LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:	
<p>Para mayor información del servicio:</p> <p>Horario: de 9:00 a 17:00 hrs. Domicilio: Miguel Blanco No. 883, Col. Centro, C.P. 44100, Guadalajara, Jalisco Tel. 01(33) 3658-3170, ext. 50625 o 50615 Lic. Saturnino Arroyo Barquera, Coordinador de Planeación, Evaluación y Seguimiento Correo electrónico: saturnino.arroyo@jalisco.gob.mx, mujer@jalisco.gob.mx</p>	
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:	
<p>En caso de solo requerir información sobre el Modelo de Equidad de Género (MEG)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Llamar, enviar un correo electrónico o visitar el Instituto Jalisciense de las Mujeres. <p>En caso de querer registrarse para el proceso de certificación del Modelo de Equidad de Género (MEG)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Llamar o enviar un correo electrónico preguntando por el curso de interpretación del MEG y solicitar los formatos para iniciar el trámite de registro.(Carta compromiso, cédula de registro y formato de aprobación) <p>Nota importante: La información se ofrece todo el año, pero es importante que se registren en los primeros dos meses del año para que participen en la capacitación desde su inicio.</p>	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	31-OCT-2005	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-ENERO-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	IM-CA-SG-MS-03	PÁGINA 26 DE 33

PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:



COMPROMISOS DE CALIDAD:

Características	Tiempo	Costo
Información acorde a las necesidades de la organización solicitante.	1 día	Gratuito

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:

Ante cualquier incumplimiento señalado con anterioridad, favor de comunicarlo de inmediato con:
 Lic. Luz María Cárdenas Vázquez del Mercado, Secretaria Ejecutiva, localizada en,
 Miguel Blanco No. 883, 2do piso. Col. Centro, C.P. 44100, Guadalajara, Jalisco
 Tel: 01(33) 3658-3170 ext. 50611/50613
 Correo: luz.cardenas@jalisco.gob.mx

ELABORÓ:	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	31-OCT-2005	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-ENERO-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	IM-CA-SG-MS-03	PÁGINA 27 DE 33

ELABORÓ:	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	31-OCT-2005	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-ENERO-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	IM-CA-SG-MS-03	PÁGINA 28 DE 33

5. DIRECTORIO DE LOS SERVICIOS

SERVICIOS	RESPONSABLE DEL SERVICIO	CARGO Y ÁREA	DIRECCIÓN GENERAL	TELÉFONO		
Asesoría Jurídica Presencial	Coral Chantal Zúñiga Nuño	Coordinadora de Servicios	Presidencia	3568-3170 ext. 50641		
Orientación Psicológica Presencial						
Línea Mujer (orientación psicológica y asesoría jurídica telefónica)						
Consulta de Material Bibliográfico	Paulina Hernández Diz	Coordinadora de Enlace Municipal		Presidencia	3568-3170 ext. 50628	
Ventanilla Única de Empleo						
Capacitación Institucional	Margarita del Refugio Cardiel Ramos.	Coordinadora para el Desarrollo de la Equidad de Género			Presidencia	3568-3170 ext. 50608
Información y Orientación sobre el Modelo de Equidad de Género	Maximina Bastida Cuevas.	Coordinador de Planeación, Evaluación y Seguimiento				3568-3170 ext. 50609

ELABORÓ:	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	31-OCT-2005	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-ENERO-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	IM-CA-SG-MS-03	PÁGINA 29 DE 33

6. ANEXOS

ANEXO 1

- Se cuenta con una oferta de capacitación a través del Sistema Integral de Capacitación en Equidad de Género (**SICEG**), el cual tiene por **objetivo general**: *Promover, fomentar la igualdad de oportunidades de mujeres y hombres, en el ejercicio pleno de sus derechos, con participación equitativa en la vida política, cultural, económica y social del estado, integrando criterios de perspectiva de género en las políticas públicas de la Administración Pública.*
- **Objetivos específicos: Fortalecer vínculos** con los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial.
- **Transversalizar la perspectiva de género**, a partir de un sistema de especialización formal en las Dependencias del Poder Ejecutivo, Organizaciones Sociales, Centros de Atención a la Mujer (CE-Mujer), Institutos de la Mujer y Universidades.
- **Especializar** a funcionarias y funcionarios del Poder Ejecutivo, incorporando la perspectiva de género en la formulación y ejercicio de las políticas públicas estatales.

ELABORÓ:	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	31-OCT-2005	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-ENERO-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	IM-CA-SG-MS-03	PÁGINA 30 DE 33

ANEXO 2

POLÍTICAS GENERALES:

I. Proceso para la solicitud de los talleres:

- a) Los talleres se solicitarán por medio de un oficio numerado en hoja membretada y firmado por la persona que sea titular en la instancia o institución solicitante con un mes de anticipación a la fecha prevista.
- b) Serán dirigidos a el/la Coordinador/a de Desarrollo de la Equidad de Género.
- c) El asunto será la petición de la capacitación en género de la oferta del SICEG.
- d) El/la Coordinador/ra verá la viabilidad de su ejecución tomando en cuenta lo establecido en este manual en los apartados sobre políticas generales, criterios de exclusión y demás rubros que sea necesario considerar.
- e) La Coordinación para el Desarrollo de la Equidad de Género valida la petición solicitada y verifica en su agenda de trabajo la posibilidad de impartir esta capacitación; o bien, convoca a las instancias por medio de invitación electrónica a los cursos abiertos que se realizan periódicamente para garantizar el efecto multiplicador en las instalaciones del IJM.

II. Compromisos de la institución y/o empresa solicitante:

- a) Trasladar al/a ponente al lugar de la capacitación y regresarle a las oficinas del IJM.
- b) Convocar en tiempo y forma a las servidoras y servidores públicos a capacitar comprometiéndose a conformar un grupo no menor a 15 personas y no mayor a 40.
- c) Garantizar la permanencia de las y los asistentes antes, durante y al finalizar el evento.
- d) Tener un aula adecuada, ventilada y que sirva efectivamente para el desarrollo de la capacitación.
- e) Firmar una carta compromiso en donde se comprometen las personas asistentes a replicar en otros espacios la información adquirida.

III. Atribuciones del Instituto Jalisciense de las Mujeres.

La Coordinación para el Desarrollo de la Equidad de Género destinará un/a instructor/a persona que facilite la información, con experticia en temas de género y experiencia en el manejo de grupos.

1. Desempeños del/la facilitador/a designada/o:

- a) Registrar en listas de asistencia los nombres de las personas capacitadas.
- b) Brindar el taller en tiempo y forma, con los materiales del IJM destinados para la capacitación.
- c) Entregar presentaciones en power point y material de apoyo para replicar los talleres. En su caso esto también será por medio de un oficio dirigido a el/la Coordinador/a de Comunicación Social y Difusión del IJM.
- d) Evaluar el taller con formatos institucionales.
- e) Entregar una constancia que acredite la participación en el taller.
- f) Dar seguimiento a las personas asistentes con el objeto de verificar que se cumplió en tiempo y forma con los compromisos adquiridos.
- g) Garantizar el efecto multiplicador.

ELABORÓ:	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	31-OCT-2005	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-ENERO-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	IM-CA-SG-MS-03	PÁGINA 31 DE 33

POLÍTICAS GENERALES:**2. Motivos de suspensión de un taller.**

- a) Cuando no se haya cubierto con el número de personas requeridas.
- b) Cuando las condiciones del aula o espacio sean insalubres, inapropiadas o inseguras para el desarrollo del taller.
- c) Cuando el traslado ponga en riesgo la seguridad del ponente.
- d) Cuando haya alguna situación en el municipio que ponga en riesgo la seguridad de las personas asistentes y de las personas que facilitan.
- e) Cuando se den casos de censura o se condicione la participación por cuestiones partidistas.
- f) Cuando se dé algún connato de violencia que ponga en riesgo la integridad de las personas asistentes.
- g) Cualquier situación no prevista y que deba considerarse.

3. Procedimientos de exclusión

- I. El Instituto Jalisciense de las Mujeres es un organismo público descentralizado cuya misión prioritaria es transversalizar la perspectiva de género en las personas dedicadas a la función pública de todas las instancias municipales de Jalisco, de manera tal que se priorizara este universo.
- II. Se priorizarán las secretarías de gobierno y los ayuntamientos.
- III. No se darán los talleres a alumnas/os de escuelas de nivel, primaria, secundaria, preparatoria; esto sí y sólo si la capacitación está dirigida al profesorado y con la intencionalidad de replicar el taller en sus aulas; para lo cual ya hay un trabajo de vinculación con SEJ que involucra a docentes.

IV. Destinatarias/os primarias/os de los talleres.

Servidoras y Servidores Públicos y Funcionarias/os de las Instancias Municipales que se espera sean replicadoras/es de la información impulsando así el efecto multiplicador y la autonomía.

V. Beneficiarias/os primarias/os.

Equipos de trabajo de la función pública municipal, CE MUJER e Instancias Municipales de las Mujeres.

VI. Perfil de las/os asistentes:

Personas de las instancias o empresas vinculadas a las áreas de recursos humanos y/o capacitación; que cuenten con perfiles de capacitadoras/es, que se comprometan a darle seguimiento y difusión a la información recibida sobre perspectiva de género, Con capacidad para generar acciones en materia de equidad e igualdad de oportunidades.

ELABORÓ:	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	31-OCT-2005	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-ENERO-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	IM-CA-SG-MS-03	PÁGINA 32 DE 33

7. GLOSARIO

CIO	Centro de Información, Orientación y Documentación
IJM	Instituto Jalisciense de las Mujeres
Línea Mujer	Línea telefónica para brindar información, orientación psicológica y asesoría jurídica.
SICEG	Sistema Integral de Capacitación

ELABORÓ:	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	31-OCT-2005	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-ENERO-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	IM-CA-SG-MS-03	PÁGINA 33 DE 33

8. AUTORIZACIÓN DE DOCUMENTO

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
<hr/> Nombre y puesto Lic. María Elena Jáuregui Flores Coordinadora Administrativa	<hr/> Nombre y puesto Mtra. María Elena Cruz Muñoz Presidenta del Instituto	<hr/> Nombre y puesto CP. José Ricardo Serrano Leyzaola Secretario de Administración

La Secretaría de Administración certifica que el presente manual se ajusta a las políticas establecidas en las guías técnicas emitidas previamente por la misma dependencia, quedando validada para su publicación por los medios electrónicos en términos del Acuerdo Gubernamental DIGELAG/ACU/028/2007.