**Manual de Servicios IMM**

****

Instituto Municipal de la mujer Cuautla

Dirección general de IMM

Administración 2021-2024

Manuales de servicios

 1. Índice

 Índice………….......................................

 Presentación…………………………………….

 Objetivo de manual de servicios………..

 Políticas generales…………………………….

 Descripción de los servicios………………

 Glosario……………………………………………

2. Presentación

El instituto municipal de la mujer es responsable de otorgar un servicio a las y los ciudadanos del municipio para satisfacer sus necesidades y para cumplir con sus expectativas.

El manual de servicios nos facilita la descripción clara de los servicios que proporciona la dependencia, los requisitos para otorgarlos, los pasos a seguir y la especificación de los estándares requeridos, el tiempo de respuesta, los horarios de atención y las características de cada uno de los servicios.

Objetivos

El manual de servicios tiene los siguientes objetivos:

-Describir y dar a conocer los servicios que la dependencia ofrece.

- Delimitar las responsabilidades para la ejecución control y evolución de los servicios.

-Definir los estándares de calidad en los procesos de trabajo.

- Observar los lineamientos generales que deben ser evaluados al solicitar el servicio.

-Promover y elaborar políticas públicas a favor de las mujeres teniendo en cuenta equidad de género política que enfrentamos.

Políticas generales

Los servicios que proporciona el instituto municipal de la mujer serán gratuitos.

Los servicios serán siempre encaminados la equidad de género encaminados a reducir la desigualdad.

Se tomara en consideración solicitar aquellos que puedan desarrollarse dentro de la sociedad y para su propio beneficio los cuales brinden resultados viables.

Los servicios que proporcionaremos en esta dependencia deberán estar orientados al desarrollo del municipio.

Descripción de servicios

|  |
| --- |
| **Nombre del servicio:** Capacitación, foros, talleres, etc. |
| **Área responsable del servicio:** Dirección general del IMM |
| **Descripción del servicio:** Es el área encargada de brindar talleres conferencias, además de actividades para que las personas de una sociedad se den cuenta de los servicios y beneficios que tiene el IMM. |
| **Usuarios:** Publico en general. |
| **Áreas que intervienen en su servicio:** Dirección general del IMM |
| **Requisitos para obtener la información del servicio**: Asistir la oficina del IMM y poder solicitar algún taller, foro conferencia o demás según sea de su interés. |
| **Procedimiento para prestar el servicio:** Asistir con la directora o titular del instituto para hablarlo y brindar el servicio a la sociedad  |
| **Características del servicio:** Gratuito y confidencial. |
| **Horario:** 9:00 a 5:00 |
| **Resultado esperado:** Orientar a las y los ciudadanos de los temas de suma importancia para desempeñar un buen rol a la sociedad.  |

Glosario

**Acciones afirmativas:** Las acciones afirmativas son políticas públicas cuyo objetivo es compensar las condiciones que discriminan a ciertos grupos sociales del ejercicio de sus derechos. Se les conoce también como “acciones positivas”, “medidas positivas”, “discriminación en sentido inverso” y “discriminación positiva”.

**Acciones coordinados con actores estratégicos:** Se refiere a la coordinación formal que el IMM puede establecer con otros programas del mismo instituto o de otras dependencias y entidades de la administración.

**Actores estratégicos:** Dependencias o entidades de la administración pública Estatal y municipal con los que la población se coordina para las acciones del desarrollo del proyecto.

**Ahorros:** Remanentes de los recursos del presupuesto no devengados una vez que se han cumplido las metas establecidas. Por ejemplo, la diferencia existente entre los recursos autorizados.

**Ámbitos de gobierno:** El poder público de las entidades se dividen para su ejercicio, en ejecutivo, y legislativo, y judicial, para intervenir en aspectos políticos administrativos.

**Análisis de género:** Herramienta teórico-mitológica que permite la investigación sistemática de las prácticas y los roles que se desempeñan las mujeres y hombres en un determinado concepto.

**Asesorías especializadas:** Son actividades puntuales que permiten la creación y/o fortalecimiento de procedimientos ordenamientos y operaciones.

 **Análisis del género:** Herramienta teórico- metodológica que permite la investigación sistemática de las prácticas y los roles que desempeñan las mujeres y los hombres en un determinado contexto económico, político, social o cultural.

**Asesorías especializadas:** Son actividades puntuales que permiten la creación y/ o fortalecimiento de procedimientos, ordenamientos y operaciones para la incorporación de la perspectiva de género en cualquiera de las fases del ciclo de las políticas públicas y de cultura organizacional.

**Brechas de desigualdad:** Son las desigualdades existentes entre mujeres y hombres.

**CAJ:** Coordinación de asuntos jurídicos del instituto nacional de las mujeres.

**CDM:** Centro para el desarrollo de las mujeres, estrategia instrumentada a partir del programa de Fortalecimiento de la transversalidad de la perspectiva de género.

**CLABE:** Calve bancaria estandarizada.

**Coneval**: Consejo nacional de evaluación de las políticas de desarrollo social.

**Convenio:** Convenio específico de colaboración, instrumento jurídico que formaliza entre el inmujeres y las IMEF.

**Criterios para el diseño y la elaboración de productos:** Documento que contiene los criterios básicos para el diseño y la elaboración de los productos generados en el marco del PFTPG.

**CRVP:** Comisión para la revisión y la validación de productos, órgano mediante el cual se aprueban los proyectos presentados por la población del objetivo del PFTPG.

**Cultura organizacional**: Sistema de significados compartidos entre los miembros de una organización que produce acuerdos sobre lo que es un comportamiento correcto y significativo.

**DOF:** Diario oficial de la federación, publicación del gobierno federal que da a conocer a la ciudadanía y a la opinión publica los decretos.

**DGIPEG:** Dirección general de institucionalización de la perspectiva de género del instituto general de las mujeres.

 **Economías**: Remanentes de recursos no devengados del presupuesto, que resultan del no cumplimiento de las metas.

**Estudio de gabinete:** Es un procedimiento de escritorio ordenado y sistemático que permite conocer de manera clara un problema y generar estrategias para su atención.

**Federalismo:** Mecanismo de coordinación entre los tres órdenes de gobierno para que asuman completamente sus funciones.

**Género:** Valores, atributos, roles y representaciones que la sociedad asigna a hombres y mujeres.

**ICIG:** Indicador construido para medir las sociodemográficas relativas a la igualdad de género.

**Igualdad sustantiva**: Es el acceso al mismo trato y oportunidades para el reconocimiento goce o ejercicio de los derechos humanos y las libertades fundamentales.

**Igualdad de resultados:** Es la culminación lógica de la igualdad sustantiva o de tacto.

**Indicadores de género**: los indicadores de género son las experiencias los cambios de género a través del tiempo y el avance hacia los objetivo de igualdad de género.

**INDESOL:** Instituto nacional de desarrollo social.

**INMUJERES:** Instituto nacional de las mujeres.

**IMEF:** Instancia de las mujeres en las entidades federativas, unidades de la administración pública estatal, responsables de diseño, ejecución, vigilancia, y evaluación de las políticas que favorezcan el adelanto de las mujeres.