

# INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER

## **1.- Proceso de Atención a Usuario.**

- 1.1 El primer contacto con el ciudadano se realiza en la recepción con la secretaria, la cual solicitara los datos generales (nombre, domicilio, teléfono,) etc. Y situación por la que nos visita.
  - 1.2 La Secretaria una vez que conoce el motivo de visita, informara a la Directora, quien canaliza al área correspondiente (legal, Psicológica, Trabajo Social), al momento de recibir al ciudadano el área en cuestión, se abocara a prestar los servicios a los que este facultado.
  - 1.3 Legal.- Se dialogara con el usuario para escuchar su solicitud, se emitirá una orientación y en su caso seguimiento hasta donde las atribuciones lo permitan, dejando abierta la disposición para una siguiente consulta.
  - 1.4 Psicológica- Se realizara una entrevista al usuario, lo cual nos da una perspectiva de la situación que presenta, Una vez Canalizado y recibido por el Personal Interdisciplinario que corresponda, será atendido, llenando una fichas de entrevista Inicial.
  - 1.5 Trabajo Social- , Una vez llena la ficha, se procederá a dar la atención.
2. Se realizara una base de datos de todos los ciudadanos, realizando un control general.