



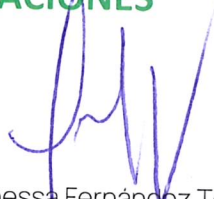
**SALTILLO**

**MUNICIPIO DE SALTILLO COAHUILA**

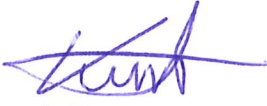
Código	Emisión	Revisión	Revisión No.	Dirección Emisora
IMM-PR-CP-01	10/10/2022	17/10/2025	01	Instituto Municipal de las Mujeres

# Manual de Procedimientos para brindar Atención Psicológica

## AUTORIZACIONES

**Autorizó:**   
 Lcda. Linda Vanessa Fernández Tonone  
 Director General de Instituto Municipal de las Mujeres

**Revisó:**   
 Lcda. María Candelaria Rodríguez García  
 Abogada Jurídica

**Elaboró:**   
 Ing. Marcela Kineret Rivera Santibañez  
 Coordinadora de Mujeres en la Ciencia

MUNICIPIO DE SALTILLO, COAH.



CONTRALORÍA MUNICIPAL

Sello CM

**MUNICIPIO DE SALTILLO COAHUILA**

Código	Emisión	Revisión	Revisión No.	Dirección Emisora
IMM-PR-CP-01	10/10/2022	17/10/2025	01	Instituto Municipal de las Mujeres

## ÍNDICE

	<i>Página</i>
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. RESPONSABILIDADES	3
4. DEFINICIONES	5
5. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS	6
6. DESARROLLO/PROCEDIMIENTO	7
7. DIAGRAMA DE FLUJO	9
8. RIESGOS INHERENTES	10
9. FORMATOS	10
10. MARCO JURÍDICO/REFERENCIAS	11
11. CONTROL DE CAMBIOS	12

**MUNICIPIO DE SALTILLO COAHUILA**

Código	Emisión	Revisión	Revisión No.	Dirección Emisora
IMM-PR-CP-01	10/10/2022	17/10/2025	01	Instituto Municipal de las Mujeres

**1. OBJETIVO.**

El presente instrumento establecer los lineamientos y procedimientos para la atención psicológica a personas mayores de edad que lo soliciten ante el Instituto Municipal de las Mujeres, a fin de garantizar un servicio profesional, ético y confidencial que contribuya al bienestar emocional y al ejercicio pleno de los derechos humanos. Dando prioridad a la atención de personas en situación de riesgo o vulnerabilidad.

Esto con el propósito de asegurar una intervención integral, oportuna y con perspectiva de género, que coadyuve a la prevención, atención adecuada de casos de violencia, fortaleciendo la coordinación interinstitucional y la calidad de los servicios brindados por el Instituto.

**2. ALCANCE.**

El presente instrumento es de observancia general en el Municipio de Saltillo, Coahuila de Zaragoza, y será aplicable de manera específica al Instituto Municipal de las Mujeres, así como al personal profesional, que intervenga en la prestación del servicio de atención psicológica, en cualquiera de sus etapas, desde la recepción de solicitudes hasta la canalización y seguimiento de los casos.

**3. RESPONSABILIDADES.**

Núm.	Responsable (puesto)	Funciones
3.1	Subdirector (a) de Prevención y Sensibilización Social	<p><b>3.1.1</b> Implementar la encuesta de predicción de riesgo para valorar el nivel de vulnerabilidad de la persona usuaria ante el agresor, identificar el tipo de violencia y determinar la situación de riesgo respecto a la pareja.</p> <p><b>3.1.2</b> Valorar programas de atención psicoemocional dirigidos a las personas usuarias que hayan experimentado algún tipo de violencia o discriminación, con el fin de favorecer la toma de conciencia y el fortalecimiento emocional.</p> <p><b>3.1.3</b> Evaluar las estrategias que optimicen la prestación del servicio de atención psicológica, a fin de garantizar intervenciones oportunas, efectivas y centradas en el bienestar de las mujeres saltillenses.</p> <p><b>3.1.4</b> Promover grupos de autoayuda dentro del Instituto Municipal de las Mujeres, orientados a brindar acompañamiento emocional y espacios de apoyo mutuo para quienes han sufrido algún tipo de violencia.</p> <p><b>3.1.5</b> Solicitar informes periódicos sobre los casos psicológicos atendidos, a efecto de mantener el registro, seguimiento y evaluación de los servicios brindados por el área.</p>

**MUNICIPIO DE SALTILLO COAHUILA**

Código	Emisión	Revisión	Revisión No.	Dirección Emisora
IMM-PR-CP-01	10/10/2022	17/10/2025	01	Instituto Municipal de las Mujeres

3.2	Recepcionista	<p><b>3.2.1</b> Recibir a la persona usuaria y registrar sus datos personales en el libro de control correspondiente, garantizando la confidencialidad y veracidad de la información proporcionada.</p> <p><b>3.2.2</b> Aplicar la Cédula de Atención, recabando únicamente los datos generales de la persona usuaria, conforme a los lineamientos establecidos para la atención inicial.</p> <p><b>3.2.3</b> Entregar la Cédula al personal de la Coordinación de Psicología, a fin de dar continuidad al proceso de valoración y atención psicológica.</p>
3.3	Coordinadora de Psicología	<p><b>3.3.1</b> Implementar la Cédula de Atención para valorar el nivel de riesgo, identificar el tipo de violencia y conocer la situación particular de la persona usuaria.</p> <p><b>3.3.2</b> Dar seguimiento al servicio de terapia psicológica gratuita a las personas usuarias, priorizando a las mujeres que se encuentren en condición de víctimas o que enfrenten situaciones de discriminación o violencia.</p> <p><b>3.3.3</b> Proporcionar terapia de contención inmediata a la persona usuaria que se encuentre en un estado de alteración emocional, con el fin de favorecer el control de sus emociones y la toma de decisiones adecuadas frente a la problemática que presenta.</p> <p><b>3.3.4</b> Dar seguimiento a la canalización la persona usuaria al Centro de Salud Mental del Estado (CESAME), mediante oficio, cuando su estado emocional le impida tomar decisiones adecuadas o represente un riesgo para su salud o la de terceros.</p> <p><b>3.3.5</b> Agendar cita de atención psicológica cuando la persona no presente una situación de crisis que requiera canalización inmediata.</p> <p><b>3.3.6</b> Dar seguimiento al alta de la persona usuaria al finalizar su proceso terapéutico y registre el cierre del expediente correspondiente.</p> <p><b>3.3.7</b> Constituir grupos de autoayuda en el Instituto Municipal de las Mujeres, con el objetivo de fortalecer el acompañamiento emocional y el apoyo mutuo entre personas que hayan vivido situaciones de violencia.</p>
3.4	Psicóloga	<p><b>3.4.1</b> Aplicar la Cédula de Atención para valorar el nivel de riesgo, identificar el tipo de violencia y conocer la situación particular de la persona usuaria.</p> <p><b>3.4.2</b> Elaborar un programa de atención psicológica individualizado para cada persona usuaria, con base en la valoración inicial y las necesidades identificadas</p> <p><b>3.4.3</b> Brindar el servicio de terapia psicológica gratuita a las personas usuarias, priorizando a las mujeres que se encuentren en condición de víctimas o que enfrenten situaciones de discriminación o violencia.</p> <p><b>3.4.4</b> Brindar terapia de contención inmediata a la persona usuaria que se encuentre en un estado de alteración emocional, con el fin de favorecer</p>

**MUNICIPIO DE SALTILLO COAHUILA**

Código	Emisión	Revisión	Revisión No.	Dirección Emisora
IMM-PR-CP-01	10/10/2022	17/10/2025	01	Instituto Municipal de las Mujeres

	<p>el control de sus emociones y la toma de decisiones adecuadas frente a la problemática que presenta.</p> <p><b>3.4.5</b> Recabar la firma de compromiso de asistencia a las citas, a fin de garantizar la continuidad y eficacia del proceso terapéutico</p> <p><b>3.4.6</b> Canalizar la persona usuaria al Centro de Salud Mental del Estado (CESAME), mediante oficio, cuando su estado emocional le impida tomar decisiones adecuadas o represente un riesgo para su salud o la de terceros.</p> <p><b>3.4.7</b> Recabar la firma de compromiso de asistencia a las citas, a fin de garantizar la continuidad y eficacia del proceso terapéutico.</p> <p><b>3.4.8</b> Concluir el programa de atención psicológica una vez alcanzados los objetivos terapéuticos establecidos.</p> <p><b>3.4.9</b> Dar de alta de la persona usuaria al finalizar su proceso terapéutico y registre el cierre del expediente correspondiente.</p> <p><b>3.4.10</b> Desarrollar grupos de autoayuda en el Instituto Municipal de las Mujeres, con el objetivo de fortalecer el acompañamiento emocional y el apoyo mutuo entre personas que hayan vivido situaciones de violencia.</p>
--	--

**4. DEFINICIONES.**

Núm.	Término/Siglas	Definición
4.1	CESAME	Centro de Salud Mental del Estado.
4.2	CP	Coordinación de Psicología.
4.3	Discriminación	Es toda distinción, exclusión, restricción o preferencia basada que sufran las mujeres y hombres que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y que tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier motivo.
4.4	IMM	Instituto Municipal de las Mujeres.

**MUNICIPIO DE SALTILLO COAHUILA**

Código	Emisión	Revisión	Revisión No.	Dirección Emisora
IMM-PR-CP-01	10/10/2022	17/10/2025	01	Instituto Municipal de las Mujeres

4.5	<b>Revictimización</b>	Aquella acción que produce una carga o sufrimiento adicional añadido por parte de instituciones públicas o privadas que son encargadas de brindar la atención a la víctima de un delito o violación a sus derechos humanos. <b>Autor institucional:</b> <i>Coordinación para la Igualdad de Género, UNAM</i> <a href="https://coordinaciongenero.unam.mx/avada_portfolio/la-revictimizacion-es/">https://coordinaciongenero.unam.mx/avada_portfolio/la-revictimizacion-es/</a>
4.6	<b>UNIF</b>	Unidad de Integración Familiar.

## 5. POLITICAS Y/O LINEAMIENTOS.

### 5.1 Reglamento de la Administración Pública Municipal de Saltillo, Coahuila de Zaragoza.

**Artículo 57 Fracción IV.** El Instituto Municipal de las Mujeres, coordina y evalúa con las dependencias, organismos y entidades municipales, la implementación de políticas públicas con perspectiva de género que contribuyan a la eliminación de las formas de violencia y discriminación contra las mujeres sin distinción.

### 5.2 Reglamento de la Administración Reglamento Interior del Instituto Municipal de las Mujeres del Municipio de Saltillo, Coahuila de Zaragoza.

**Artículo 9 Fracción III.** Subdirección de Prevención y Sensibilización Social, Brinda asesoría jurídica, psicológica y acompañamiento a las mujeres víctimas de violencia o discriminación.

**5.3** La atención psicológica es otorgada de manera gratuita, se brinda de lunes a viernes de las 08:00 a.m. las 15:00 horas, en las Instalaciones de la Dirección General del Instituto Municipal de las Mujeres ubicado en calle Presidente Cárdenas No.840 de la Zona Centro de esta Ciudad y debe ser otorgado por personal profesional en la materia.

**MUNICIPIO DE SALTILLO COAHUILA**

Código	Emisión	Revisión	Revisión No.	Dirección Emisora
IMM-PR-CP-01	10/10/2022	17/10/2025	01	Instituto Municipal de las Mujeres

**6. DESARROLLO / PROCEDIMIENTO.**

Act. Núm.	Responsable (puesto)	Descripción de la Actividad	Documento
1	Usuaría (o)	1.1 Solicita el servicio de atención psicológica ante el Instituto Municipal de las Mujeres, a fin de recibir acompañamiento profesional, ético y confidencial que contribuya al bienestar emocional y a la atención integral de la problemática presentada.	Libro de registro
2	Recepcionista	2.1 Recibe a la persona usuaria y registra sus datos personales en el libro de control correspondiente, para recabar únicamente la información general.	Libro de Registro
3	Psicóloga(o)	3.1 Otorga las citas para dar primera atención psicológica.	Seguimiento de citas IMM-FO-CP-03
4	Psicóloga(o)	<p>4.1 Analiza la información contenida en la Cédula de Atención para identificar el nivel de riesgo y determinar la acción a seguir conforme al estado emocional de la persona usuaria.</p> <p>4.2 Brinda terapia de contención inmediata para el manejo de emociones en caso de que la persona presente un descontrol emocional y canalizar al CESAME con el acompañamiento de la UNIF.</p> <p>4.4 Agenda cita para la atención psicológica en fecha próxima, conforme a la disponibilidad del área.</p> <p>4.5 Informa a la persona usuaria durante la primera cita, sobre las condiciones del servicio de terapia psicológica y recabar la firma de la carta compromiso que formaliza su registro como paciente del área de Psicología.</p> <p>4.6 Finalmente, elabora el programa individual de atención psicológica, estableciendo el número de sesiones y las fechas programadas de seguimiento.</p>	<p>Formato de entrevista inicial psicológica IMM-FO-CP-01</p> <p>Contrato de Compromiso de terapia IMM-FO-CP-02</p> <p>Motivo de consulta IMM-FO-CP-04</p> <p>Cédula de atención</p>

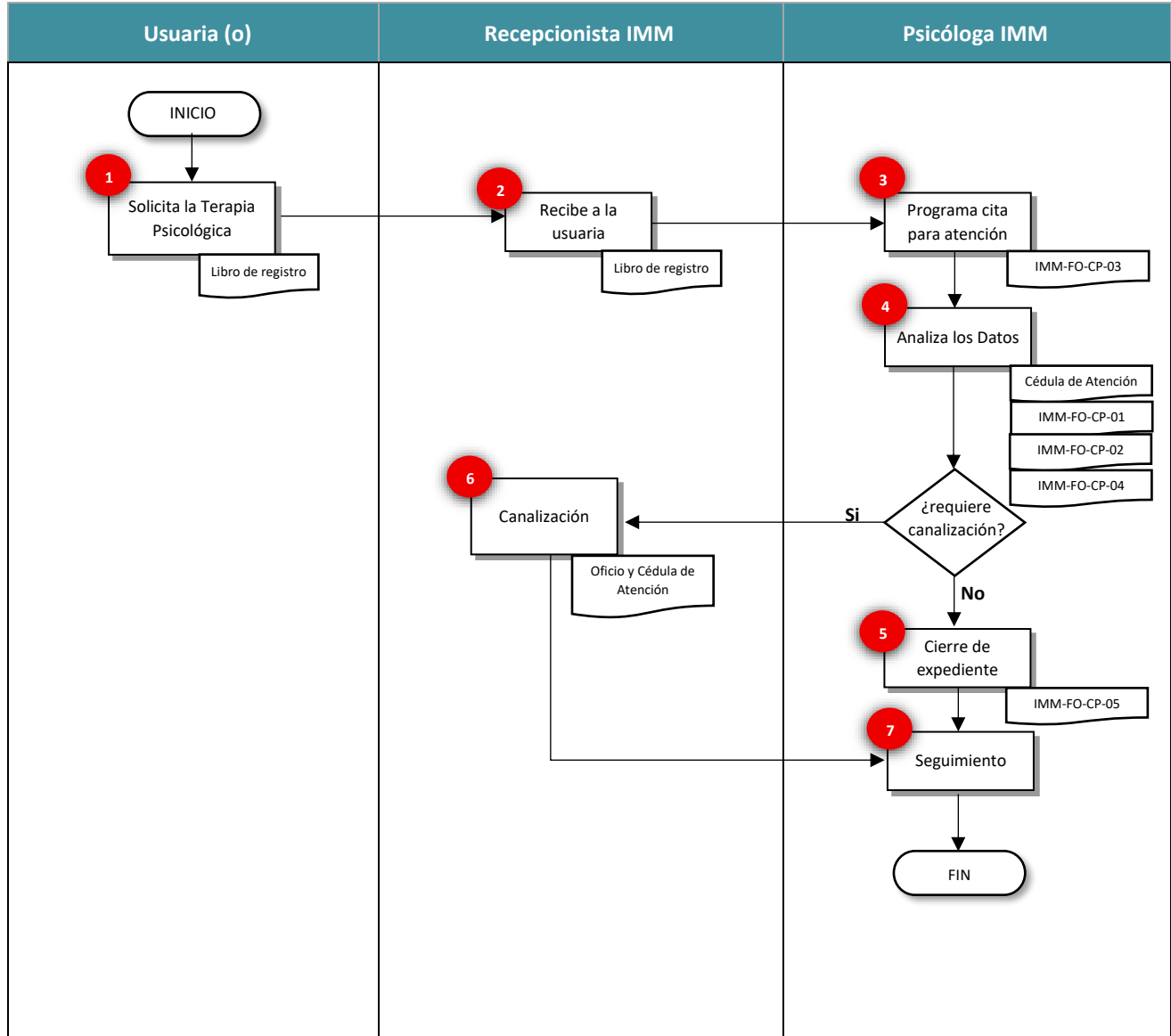
**MUNICIPIO DE SALTILLO COAHUILA**

Código	Emisión	Revisión	Revisión No.	Dirección Emisora
IMM-PR-CP-01	10/10/2022	17/10/2025	01	Instituto Municipal de las Mujeres

5	Cierre de expediente	Psicóloga(o)	<p>5.1 Concluye la atención psicológica una vez que la terapia a alcanzado su objetivo y la estabilidad emocional de la persona usuaria.</p> <p>El proceso tiene como propósito formalizar el cierre del expediente, documentar los avances logrados y garantizar que la persona atendida cuente con las herramientas necesarias para su bienestar emocional y continuidad en su vida cotidiana.</p>	Formato de alta de paciente IMM-FO-CP-05
6	Canalización	Psicóloga(o)	<p>6.1 En caso de requerirse se realiza la canalización mediante oficio, firmado por la persona titular de la Dirección General del Instituto Municipal de las Mujeres o por quien la supla en su ausencia</p> <p>6.2 Elabora el oficio de canalización incluyendo el número de oficio, la fecha de elaboración, el nombre de la instancia receptora, los datos generales de la persona usuaria, una exposición breve de la problemática, el tipo de apoyo o servicio solicitado, y los datos de identificación de quien emite el documento.</p> <p>6.3 Solicita el apoyo de la Unidad de Integración Familiar (UNIF) de la Comisaría de Seguridad y Protección Ciudadana en caso de requerirse un traslado urgente de la persona usuaria, garantizando su integridad y seguridad durante el proceso.</p>	Oficio de canalización Cédula de atención
7	Seguimiento	Psicóloga(o)	<p>7.1 Mantiene la continuidad del acompañamiento psicológico, garantizando el bienestar sostenido y la atención integral de las personas usuarias.</p> <p>7.2 Da seguimiento a los casos concluidos, con el fin de evaluar la permanencia de los resultados obtenidos, identificar posibles recaídas y ofrecer acompañamiento preventivo en caso necesario.</p> <p><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></p>	

Código	Emisión	Revisión	Revisión No.	Dirección Emisora
IMM-PR-CP-01	10/10/2022	17/10/2025	01	Instituto Municipal de las Mujeres

**7. DIAGRAMA DE FLUJO.**



Código	Emisión	Revisión	Revisión No.	Dirección Emisora
IMM-PR-CP-01	10/10/2022	17/10/2025	01	Instituto Municipal de las Mujeres

## 8. RIESGOS INHERENTES.

Riesgo Potencial	Causa Potencial	Acción Preventiva	Responsable	Frecuencia	Evidencias
8.1 Riesgo de la integridad física	Desconocimiento de la situación de del descontrol emocional de la persona	Establecer los pasos a seguir para una debida terapia psicológica y para el manejo de las emociones	Coordinadora de Psicología	Permanente	Manual
8.2 Revictimización	Exposición repetida a situaciones, interrogatorios o entornos que reproducen el daño psicológico o emocional sufrido previamente, debido a la falta de acompañamiento especializado o a un manejo inadecuado del caso.	Capacitación del personal que tiene atención directa a la ciudadanía	Coordinadora de Psicología	Permanente	Manual

## 9. FORMATOS.

Código	Nombre
IMM-FO-CP-01	Formato de entrevista inicial psicológica
IMM-FO-CP-02	Contrato de Compromiso de terapia
IMM-FO-CP-03	Seguimiento de citas
IMM-FO-CP-04	Motivo de consulta
IMM-FO-CP-05	Formato de alta de paciente

**MUNICIPIO DE SALTILLO COAHUILA**

Código	Emisión	Revisión	Revisión No.	Dirección Emisora
IMM-PR-CP-01	10/10/2022	17/10/2025	01	Instituto Municipal de las Mujeres

S/N	Oficio de Canalización
S/N	Cédula de Atención

**10. REFERENCIAS / MARCO JURÍDICO.**

Código	Nombre
S/C	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
S/C	Constitución Política del Estado de Coahuila de Zaragoza.
S/C	Plan Nacional de Desarrollo 2025-2030.
S/C	Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Coahuila de Zaragoza.
S/C	Ley de Igualdad para el Estado de Coahuila de Zaragoza.
S/C	Ley de Víctimas para el Estado de Coahuila de Zaragoza.
S/C	Código Municipal para el Estado de Coahuila de Zaragoza.
S/C	Reglamento de la Administración Pública Municipal de Saltillo, Coahuila de Zaragoza.
S/C	Reglamento Interno de la Dirección General del Instituto Municipal de las Mujeres, del Municipal de Saltillo, Coahuila de Zaragoza.
S/C	Plan Estatal de Desarrollo 2024-2029.
S/C	Plan Municipal de Desarrollo 2025-2027.
S/C	Convención sobre Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW).
S/C	Declaración y Plataforma de Acción de Beijing.
S/C	Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "CONVENCIÓN BELEM DO PARA2.

**MUNICIPIO DE SALTILLO COAHUILA**

Código	Emisión	Revisión	Revisión No.	Dirección Emisora
IMM-PR-CP-01	10/10/2022	17/10/2025	01	Instituto Municipal de las Mujeres

**11. CONTROL DE CAMBIOS.**

Núm. de revisión	Fecha	Sección Modificada	Descripción del Cambio
01	29/10/2025	N/A	Cambia el diseño del formato.
		1	Se redefine la redacción del objetivo.
		2	Se delimita el alcance.
		3	El numeral 3.3.6, 3.3.7 y 3.3.8 se pasan a punto 4 como responsabilidades de la Psicóloga.
		4	Se reestructura la redacción de las definiciones eliminando y agregando términos y siglas conforme actualización del procedimiento.
		5	Se amplían las políticas y/o lineamientos, fundamentando el proceso.
		6	Se reestructura la redacción del desarrollo / procedimiento, conforme ejecución actual del proceso.
		7	Se reestructura el diagrama de flujo.
		8	Se reestructura la redacción de los riesgos inherentes, dejando 2 significativos.
		9	Se codifican formatos.
10	Se reestructura la redacción del marco jurídico/referencias.		
00	10/10/2022	N/A	Documento de nueva Creación.