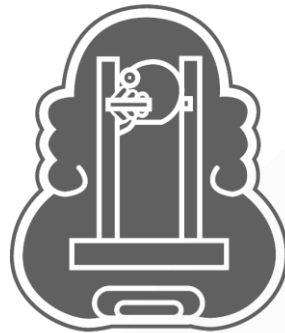


“2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México”.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE LAS MUJERES Y EQUIDAD DE GÉNERO DE ZUMPANGO,
ESTADO DE MÉXICO**



AGOSTO, 2024

“2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México”.

© Ayuntamiento de Zumpango, Estado de México 2022-2024
Dirección de las Mujeres y Equidad de Género
Calle Hombres Ilustres, Sin número
Col. Primero de Mayo, Zumpango, Estado de México.
Teléfonos:
-01 591 91 8 56 92

Agosto 2024
Impreso y hecho en Zumpango, Estado de México.

La reproducción total o parcial de este documento se autoriza siempre y cuando se de crédito correspondiente a la fuente.

“2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México”.

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	4
II.	OBJETIVO DEL MANUAL	5
III.	BASE LEGAL.....	5
IV.	ESTRUCTURA DE PROCEDIMIENTOS.....	6
V.	PROCEDIMIENTOS	6
	ORIENTACIÓN JURÍDICA.....	6
VI.	SIMBOLOGIA	12
VII.	REGISTRO DE EDICIONES.....	12
VIII.	DISTRIBUCIÓN.....	12
IX.	VALIDACIÓN.....	13
X.	HOJA DE ACTUALIZACIÓN.....	14

“2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México”.

I. INTRODUCCIÓN

La sociedad zumpanguense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida para toda la población del municipio.

El Lic. Miguel Ángel Gamboa Monroy, Presidente Constitucional del Municipio de Zumpango, impulsa la construcción de un gobierno libre de violencia y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acciones para la solución de las demandas sociales. Para ello, participamos activa y positivamente en la promoción de políticas y actuaciones que contribuyan a erradicar la desigualdad y la discriminación por razón de sexo en el ámbito local, así como en la promoción y erradicación de obstáculos para la participación plena de toda la ciudadanía con valores, equidad, igualdad y respeto.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. El ciudadano es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Municipal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas, emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de la calidad.

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Dirección de las Mujeres y Equidad de Género. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación con otras dependencias de la administración municipal, las funciones y actividades encomendadas, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinear la gestión administrativa de esta Dirección Municipal; y por ello el presente manual es también un instrumento que permite evaluar la efectividad e impacto de las acciones llevadas a cabo por la administración pública municipal en la materia de respeto, equidad, empoderamiento, bienestar y desarrollo de las mujeres y comunidad LGBTTTIQA+ de Zumpango.

“2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México”.

Con la finalidad de que las o los servidoras/es públicas/os que laboran en la Dirección de las Mujeres y Equidad de Género, conozcan las actividades a realizar en cuanto a nivel de responsabilidad y participación, así como la documentación inherente. El presente documento contiene la descripción detallada y específica de los procedimientos de esta Dirección y es, por lo tanto, una herramienta importante para el quehacer cotidiano de esta parte de la administración pública municipal.

II. OBJETIVO DEL MANUAL

Mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de los trámites que brinda la Dirección de las Mujeres y Equidad de Género mediante la formulación y estandarización de los métodos y sistemas de trabajo en un manual de procedimientos; que le permita al personal de la Dirección así como a la ciudadanía en general, conocer los requerimientos, metodología y secuencia de los procesos administrativos que se llevan a cabo en el área.

III. BASE LEGAL

La Dirección de la Mujeres y Equidad de Género de Zumpango, se encuentra sustentada en el siguiente marco jurídico-normativo:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: Artículo 1°, Artículo 4° Párrafo I, Artículo 115° Párrafo I Fracción II y Artículo 134° Párrafo I y II. (TEXTO VIGENTE Última reforma publicada DOF 22-03-2024)

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México: Artículo 5 Párrafo I, II, III y IV. (TEXTO VIGENTE Última reforma publicada POGG 05 de abril de 2024)

Ley Orgánica Municipal del Estado de México: Artículo 31 Párrafo I Fracción XXI y XXII, Artículo 82, Artículo 83, Artículo 86, Artículo 96 Quaterdecies, Artículo 125 Párrafo I Fracción X (TEXTO VIGENTE Última reforma POGG el 24 de mayo de 2024)

Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México: Artículo 1, Artículo 2, Artículo 13, Artículo 14 Fracción I, II, IV, y VI, Artículo 20 Bis Fracción I, II y III, Artículo. (TEXTO VIGENTE Última reforma POGG 05 de abril de 2024)

Ley de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Estado de México: Artículo 1, Artículo 2, Artículo 3, Artículo 4, Artículo 7, Artículo 8, Artículo 9, Artículo 18 Párrafo I, Artículo 19, Artículo 21, Artículo 29, Artículo 30, Artículo 31, Artículo 32, Artículo 33, Artículo 34 y Artículo 38. (TEXTO VIGENTE Última reforma POGG 05 de abril de 2024)

“2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México”.

Ley para Prevenir, Combatir, y Eliminar Actos de Discriminación en el Estado de México. Artículo 8 y Artículo 9 Párrafo I Fracción I Inciso F, G, H e I. (TEXTO VIGENTE Última reforma POGG 21 de mayo del 2024)

Conforme a las atribuciones establecidas en el **Bando Municipal Zumpango 2024,** ARTÍCULO 177.

IV. ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO

1. Nombre el Procedimiento
2. Objetivo
3. Alcance
4. Referencias
5. Responsabilidades
6. Definiciones
7. Insumos
8. Resultados
9. Políticas
10. Desarrollo
11. Diagramación
12. Medición
13. Formatos e instructivos

V. PROCEDIMIENTO

1.- NOMBRE DEL PROCESAMIENTO:

ORIENTANCIÓN JURÍDICA

2.- OBJETIVO:

“2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México”.

Brindar información de carácter jurídico y en su caso informar, canalizar y asesorar sobre las instancias que atienden y/o brindan asesorías que van encaminadas a la necesidad principal del usuario para garantizar el conocimiento, el ejercicio y la defensa de los derechos de las mujeres y comunidad LGBTTTTIQA+ en situación de desigualdad Y discriminación en diferentes etapas de su vida.

3.- ALCANCE

Aplica a los servidores públicos de la Dirección de las Mujeres y Equidad de Género, DIF Municipal, la Coordinación de Justicia Cívica y Dirección de Desarrollo Social, responsables de informar y asesorar a las mujeres y población LGBTTTTIQA+ en estado de violencia, discriminación y desigualdad, que pretendan obtener asesoría jurídica; así como el conocimiento de sus derechos y obligaciones.

4.- REFERENCIAS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: Artículo 1 y Artículo 4.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México: Artículo 5.

Ley Orgánica Municipal del Estado de México: Artículo 87 Fracción IX y Artículo 96 Quaterdecies.

Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México: Artículo 1, Artículo 2 Fracción I, II, III, IV, V, VI y VII, Artículo 13 Fracción I, II, III y IV, Artículo 14 Fracción I, II, IV, y VI, Artículo 20 Bis Fracción I, II y III

Ley de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Estado de México: Artículo 1, Artículo 2, Artículo 3, Artículo 4, Artículo 7, Artículo 8, Artículo 9, Artículo 18 Párrafo I, Artículo 19, Artículo 21, Artículo 33 y Artículo 38

5.- RESPONSABILIDADES

La Dirección de las Mujeres y Equidad de Género es la dependencia encargada de brindar orientación, atención de primer nivel, asesoramiento y acompañamiento multidisciplinario y, en su caso la canalización correspondiente de las niñas, adolescentes, mujeres y población LGBTTTTIQA+ víctimas de violencia, que tengan acercamiento a la Dirección, a fin de proporcionar el acceso a la justicia.

6.- DEFINICIONES

COADYUVAR: Contribuir o ayudar a la consecución de una cosa

“2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México”.

DISCRIMINACIÓN: Es toda distinción, exclusión o restricción que, basada en el origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra, tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas.

VIOLENCIA DE GÉNERO: Es un tipo de violencia física o psicológica ejercida contra cualquier persona o grupo de personas sobre la base de su orientación sexual, sexo o género, que impacta de manera negativa en su identidad y bienestar social, físico, psicológico o económico.

EMPODERAMIENTO: Adquisición de poder e independencia por parte de un grupo social desfavorecido para mejorar su situación.

PERSPECTIVA DE GÉNERO: Se refiere a la metodología y los mecanismos que permiten identificar, cuestionar y valorar la discriminación desigualdad y exclusión de las mujeres, que pretende justificar con base en las diferencias biológicas entre mujeres y hombres, así como las acciones que deben emprenderse para actuar sobre los factores de género y crear las condiciones de cambio que permitan avanzar en la construcción de la igualdad de género.

7.- INSUMOS

- Credencial de elector
- Formato de atención

8.- RESULTADOS

Mujeres y LGBTTTIQA+ con conocimiento, ejercicio y defensa de sus derechos.

9.- POLÍTICAS

1. Únicamente se otorgará el servicio de canalización a asesorías jurídica a personas que acrediten su domicilio en el municipio de Zumpango (credencial de elector, recibo de predio, recibo de agua, etc.)

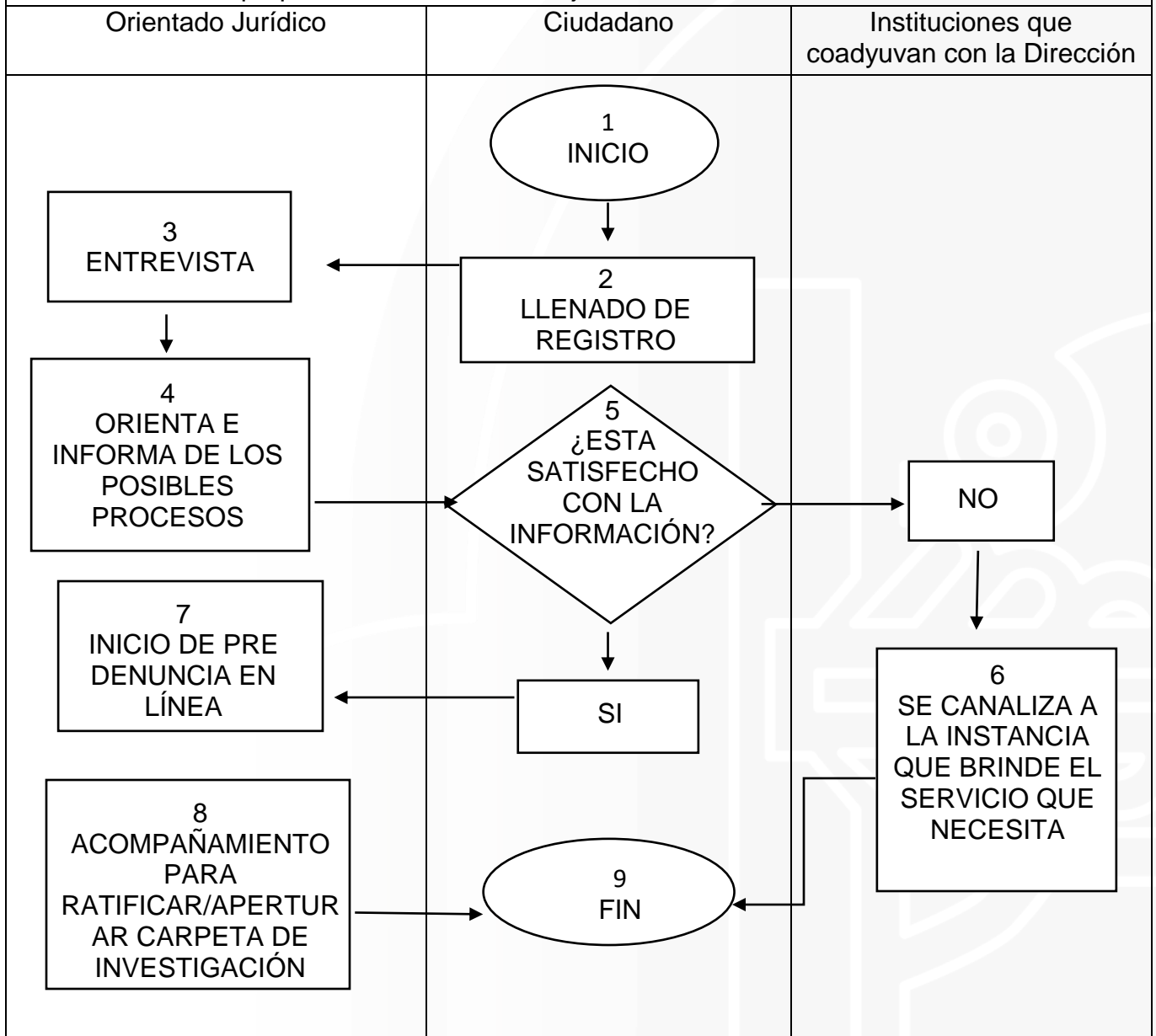
“2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México”.

10.- DESARROLLO

NO.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Inicio	
2	Ciudadano	Acude a la Dirección de las Mujeres y Equidad de Género presentando un documento que acredite su domicilio dentro del municipio de Zumpango.
3	Orientador Jurídico	Entrevista y exposición de asunto
4	Orientador Jurídico	Informa y orienta sobre los procesos que le podrían ayudar para resolver su situación jurídica.
5	Ciudadano	¿Está satisfecho con la orientación brindada?
6	Orientador Jurídico	No está satisfecho: Se canaliza a las instituciones correspondientes
7	Orientador Jurídico	Si está satisfecho: Se inicia la atención de primer nivel (inicio de pre denuncia)
8	Orientador Jurídico	En caso de urgencia o una vez que la pre denuncia este en el sistema SIGI se realiza el acompañamiento para apertura carpeta de investigación o ratificar la pre denuncia, según sea el caso
9	Fin	

11.- DIAGRAMACIÓN

Brindar orientación, atención de primer nivel, asesoramiento y acompañamiento multidisciplinario y, en su caso la canalización correspondiente de las niñas, adolescentes, mujeres y población LGTBTTIQA+ víctimas de violencia, que tengan acercamiento a la Dirección, a fin de proporcionar el acceso a la justicia.



“2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México”.

12. MEDICIÓN

Orientación Jurídica = (Orientación Jurídica Brindada = 100)
Canalización Jurídica Realizada

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Informar, asesorar y canalizar la orientación jurídica para el cumplimiento de los derechos de las mujeres y población LGBTTTTIQA+

DMEG-001

- Llenar formato de atención

DMEG-001




1

AYUNTAMIENTO DE ZUMPANGO
FORMATO ATENCION DE PRIMER CONTACTO

DATOS DE LA USUARIA							
NOMBRE DE LA USUARIA:			FECHA:				
EDAD:			SEXO:				
FECHA DE NACIMIENTO:			LUGAR DE NACIMIENTO:				
DOMICILIO:			LOCALIDAD:				
ESTADO CIVIL:	SOLTERA	UNIÓN LIBRE	CASADA	SEPARADA	DIVORCIADA	VIUDA	
N° DE HIJOS:	NINGUNO	1	2	3	4	5 O MÁS	
ESCOLARIDAD:	ANALFABETA	PREESCOLAR	PRIMARIA	SECUNDARIA	PREPARATORIA	UNIVERSIDAD	
OCCUPACIÓN:	DESEMPLEADA	HOGAR	ESTUDIANTE	COMERCIANTE	OBRAERA/EMPLEADA	PROFESIONISTA	
RELIGIÓN:	NINGUNA	CATÓLICA	CRISTIANA	EVANGELISTA	TESTIGO DE JEHOVÁ	OTRA	
VIVIENDA:	PRESTADA	RENTADA	PROPIA	OTRO:			
DISCAPACIDAD:	NINGUNA	MOTRIZ	VISUAL	MENTAL	AUDITIVA		
COMPLEXIÓN:	DELGADA		ROBUSTA		OBESA		
DATOS DEL AGRESOR							
NOMBRE DEL AGRESOR:			TELÉFONO:				
DOMICILIO:			LOCALIDAD:				
APODO:			SEÑAS PARTICULARES:				
ESTADO CIVIL:			OCCUPACIÓN:				
RELACION CON EL AGRESOR	PADRE	HERMANO	ESPOSO	TÍO	PRIMO	PADRASTRO	OTRO
	MADRE	HERMANA	CONCUBINO	TÍA	PRIMA	MADRASTRA	
INFORMACIÓN DE LA AGRESIÓN							
TIPO DE VIOLENCIA:	PSICOLÓGICA	FÍSICA	ECONÓMICA	PATRIMONIAL	SEXUAL		
MODALIDAD DE VIOLENCIA:	LABORAL	COMUNITARIA	FAMILIAR	NOVIAZGO	INSTITUCIONAL	OBSTÉTRICA	POLÍTICA
NIVEL DE RIESGO:	BAJO		MEDIO		ALTO		
FECHA:	HORARIO:		MATUTINO	VESPERTINO	NOCTURNO		
LUGAR:	CASA DE LA USUARIA		CASA DE FAMILIARES		TRANSPORTE PÚBLICO		TRABAJO
	CASA DEL AGRESOR		VÍA PÚBLICA		ESCUELA		OTRO:
DIRECCIÓN:	LOCALIDAD:						

Plaza Juárez S/N Centro, Bo. San Juan, Zumpango. Estado de México, C.P. 55600.



2

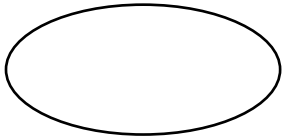
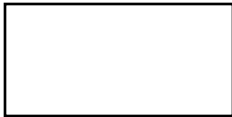

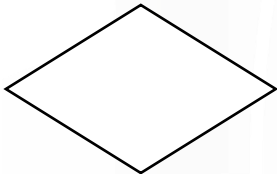
NARRACION BREVE DE LOS HECHOS U OBSERVACIONES				
RED DE APOYO				
NOMBRE DE QUIEN BRINDA EL APOYO:			EDAD:	
SEXO:			TELÉFONO:	
E-MAIL:		TIEMPO DE CONOCERLE:		
DOMICILIO:		LOCALIDAD:		
TIPO DE APOYO QUE BRINDA:	INSTRUMENTAL	EMOCIONAL	COGNITIVO	MATERIAL
CLASIFICACIÓN DE LA RED	FAMILIA	AMIGOS	VECINOS	DRG CIVIL O SOCIAL
	ORG RELIGIOSA	RELACIÓN LABORAL	RELACIÓN ACADÉMICA	OTRO:
NARRACION BREVE DEL APOYO QUE RECIBIRÍA U OBSERVACIONES:				
TIPO DE ATENCIÓN RECIBIDA EN LA DIRECCIÓN				
PSICOLÓGICA		JURÍDICA		

LIC. SANDRA AZUCENA ORTEGA GASPAR
TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE LAS MUJERES Y EQUIDAD DE GÉNERO

NOMBRE Y FIRMA DE LA USUARIA QUE RECIBE LA ATENCIÓN

Plaza Juárez S/N Centro, Bo. San Juan, Zumpango. Estado de México, C.P. 55600.

VI. SIMBOLOGÍA

FIGURA	SIGNIFICADO
	INICIO / FIN
	ACTIVIDAD
	LÍNEA DE FLUJO
	DECISIÓN

VII. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición (27 de mayo de 2023)	Elaboración del manual
Segunda edición (agosto de 2024)	Actualización del manual

VIII. DISTRIBUCIÓN

El original del manual de Procedimientos se encuentra en poder de la Dirección de las Mujeres y Equidad de Género Municipal de Zumpango.

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".

IX. VALIDACIÓN

AUTORIZÓ

LIC. MIGUEL ÁNGEL GAMBOA MONROY
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL
DE ZUMPANGO

REVISÓ

LIC. CÉSAR RODRIGO HERNÁNDEZ MARTÍNEZ
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO DEL
MUNICIPIO DE ZUMPANGO

ELABORÓ

LIC. SANDRA AZUCENA ORTEGA GASPAR
TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE LAS MUJERES
Y EQUIDAD DE GÉNERO

“2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México”.

X. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
MARZO 2023	Elaboración del manual de procedimientos
AGOSTO 2024	Actualización del manual de procedimientos (Base legal debido a reformas legislativas)

