



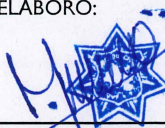

## REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS CÉDULA DE INFORMACIÓN

NOMBRE DEL TRÁMITE		TRÁMITE:
<b>LÍNEA MORADA</b>		SERVICIO: (X)
DESCRIPCIÓN		
Recepción y atención de llamadas y mensajes de texto para solicitar el apoyo sobre algún tema relacionado con Violencia de Genero y/o Violencia Familiar.		
CLAVE DE IDENTIFICACIÓN	<b>GCZ/002/2026</b>	
FUNDAMENTO JURÍDICO	Artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 23 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Artículo 132 fracción XII Y XII BIS del Código Nacional de Procedimientos Penales Artículo 5, 13, 27 de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre sin Violencia Artículo 97 y 99 inciso d) del Bando Municipal 2026	
DOCUMENTO A OBTENER	N/A	VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER: N/A
MODALIDAD	HÍBRIDO (ANEXAR LINK)	PRESENCIAL
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE	El ciudadano solicita el apoyo a través de una llamada telefónica o mensaje a la línea morada para la atención y prevención de la Violencia de Genero y/o Violencia Familiar	
ESPECIFICAR SI ESTE TRÁMITE O SERVICIO ESTÁ SUJETO A INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN Y OBJETIVO DE LA MISMA	N/A	
REQUISITOS	ORIGINAL ANOTAR LA PALABRA SI O NO	COPIAS ANOTAR CON NÚMERO LA CANTIDAD DE COPIAS (simple, notarial, certificada)
PERSONAS FÍSICAS	FUNDAMENTO JURÍDICO - ADMINISTRATIVO	
LLAMADA 55 5643243605 ó MENSAJE DE TEXTO AL NÚMERO TELEFÓNICO 55 5643243605 LINEA MORADA	N/A	N/A
		Artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 23 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Artículo 132 fracción XII Y XII BIS del Código Nacional de Procedimientos Penales

			Artículo 5, 13, 27 de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre sin Violencia Artículo 97 y 99 inciso d) del Bando Municipal 2026
<b>PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS</b>			
<p>LLAMADA 55 5643243605</p> <p>ó</p> <p>MENSAJE DE TEXTO AL NÚMERO TELEFÓNICO 55 5643243605</p> <p>LINEA MORADA</p>	N/A	N/A	<p>Artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.</p> <p>Artículo 23 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.</p> <p>Artículo 132 fracción XII Y XII BIS del Código Nacional de Procedimientos Penales</p> <p>Artículo 5, 13, 27 de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre sin Violencia Artículo 97 y 99 inciso d) del Bando Municipal 2026</p>
<b>INSTITUCIONES PÚBLICAS</b>			
<p>LLAMADA 55 5643243605</p> <p>ó</p> <p>MENSAJE DE TEXTO AL NÚMERO TELEFÓNICO 55 5643243605</p> <p>LINEA MORADA</p>	N/A	N/A	<p>Artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.</p> <p>Artículo 23 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.</p> <p>Artículo 132 fracción XII Y XII BIS del Código Nacional de Procedimientos Penales</p> <p>Artículo 5, 13, 27 de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre sin Violencia Artículo 97 y 99 inciso d) del Bando Municipal 2026</p>

PASOS A SEGUIR QUE DEBE DE REALIZAR EL CIUDADANO	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El ciudadano realiza la llamada al número 5643243605.</li> <li>2. Se toman datos del apoyo solicitado.</li> <li>3. Se verifica la información de tiempo, modo y lugar.</li> <li>4. Se acude al domicilio para verificar los hechos reportados.</li> <li>5. Se da la atención de acuerdo con la situación que prevalezca en el momento.</li> <li>6. Se canaliza al área correspondiente.</li> </ol>			
PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA	Tres minutos una vez terminada la llamada			
COSTO	Gratuito	FUNDAMENTO JURÍDICO	N/A	
FORMA DE PAGO	EFFECTIVO	TARJETA DE CRÉDITO	TARJETA DE DÉBITO	EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)
	N/A	N/A	N/A	N/A
¿DÓNDE PODRÁ PAGARSE?	N/A			
OTRAS ALTERNATIVAS	N/A			
PLAZO CON EL QUE CUENTA EL SUJETO OBLIGADO PARA PREVENIR AL SOLICITANTE, Y EL PLAZO CON EL QUE CUENTA ESTE ÚLTIMO PARA CUMPLIR CON LA PREVENCIÓN				
N/A				
CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE	Criterio Positivo, es procedente y se brinda la atención cuando el ciudadano proporciona información completa que sea verídica y clara del escenario reportado vía telefónica de los hechos que están ocurriendo.			
	Criterio Negativo, no se atienden los casos cuando al constituirnos en la dirección mencionada no sale nadie y al llamar no contestan y buscando en las plataformas de mapas no se localiza el domicilio, motivo por el cual nos vemos imposibilitados para realizar dicho apoyo.			
APLICACIÓN DE LA AFIRMATIVA O NEGATIVA FICTA	N/A			
DEPENDENCIA U ORGANISMO			UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	
GUARDIA CIVIL ZUMPANGO			COORDINACIÓN DE PREVENCIÓN DEL DELITO	
TITULAR DE LA DEPENDENCIA	LIC. MARÍA DEL CARMEN RANGEL MONROY			
DOMICILIO				
CALLE	BOULEVARD LUIS DONALDO COLOSIO		NO. INT. Y EXT.:	S/N
COLONIA	BARRIO SAN JUAN	MUNICIPIO	ZUMPANGO	
C.P.	55600	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN	365 DÍAS DEL AÑO LAS 24 HORAS	
LADA	TELÉFONOS	EXT	CORREO ELECTRÓNICO:	
	5643243605	N/A	comisaria@zumpango.gob.mx	

OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO				
OFICINA	N/A			
NOMBRE DEL TITULAR DE LA OFICINA	N/A			
DOMICILIO				
CALLE	N/A		NO. INT. Y EXT.	N/A
COLONIA	N/A		MUNICIPIO	N/A
C.P.	N/A	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN	N/A	
LADA	TELÉFONOS	EXT.	CORREO ELECTRÓNICO:	
N/A	N/A	N/A	N/A	
FORMATO(S) DESCARGABLES	N/A			
INFORMACIÓN ADICIONAL				
PREGUNTA FRECUENTE	¿Existe un numero alternativo al de la línea morada?			
RESPUESTA:	En caso de no ser atendido en el número de la línea morada, puedes comunicarte al número de CREZUM 5919172044			
PREGUNTA FRECUENTE	¿Qué pasa si no llegan al lugar de los hechos?			
RESPUESTA:	Incurren en un desacato y se hacen acreedores a una sanción como servidores publicos			
PREGUNTA FRECUENTE	¿Mis datos pueden ser confidenciales?			
RESPUESTA:	Sí, siempre y cuando así lo manifieste la victima			
TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS CON LINK				
N/A				

<p>ELABORÓ:</p>  <p>LIC. CATALINA MIRIAM NAVARRO GUERRERO ENLACE DE SIMPLIFICACIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE LA GUARDIA CIVIL ZUMPANGO</p>	<p>VISTO BUENO:</p>  <p>LIC. MARÍA DEL CARMEN RANGEL MONROY TITULAR DE LA GUARDIA CIVIL ZUMPANGO</p>	<p>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</p> <p>15/04/2026</p>
---	---	--