

“2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México”

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

2025-2027

JUNIO 2026





ZUMPANGO
la transformación continúa
2025-2027

"2026. AÑO DEL HUMANISMO MEXICANO EN EL ESTADO DE MÉXICO"

© Ayuntamiento de Zumpango, Estado de México 2025-2027
Dirección de las Mujeres y Equidad de Género
Carretera Zumpango – Tecámac, Sin Número
Colonia Primero de Mayo, Zumpango, Estado de México.
Teléfonos:
(01 591) 91 8 56 92
Dirección de las Mujeres y Equidad de Género
Junio 2026

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.



INDICE

I.- INTRODUCCIÓN	4
II.- OBJETIVO DEL MANUAL	5
III.- BASE LEGAL	5
IV.- ESTRUCTURA DE PROCEDIMIENTO	6
V.- PROCEDIMIENTO	7
DMEG-01.- ASESORAMIENTO JURÍDICO A MUJERES, HOMBRES Y PERSONAS DE LA DIVERSIDAD SEXUAL, VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO	7
DMEG-02.- CANALIZACIÓN Y AGENDA DE CITAS A LAS UNIDAS DE LA SECRETARIA DE LAS MUJERES.....	14
DMEG-03.- ORIENTACIÓN DE DERECHOS HUMANOS A MUJERES, HOMBRES Y PERSONAS DE LA DIVERSIDAD SEXUAL VICTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO.	20
DMEG-04.- ATENCIÓN PSICOLOGICA A MUJERES, HOMBRES Y PERSONAS DE LA DIVERSIDAD SEXUAL, VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO	27
VI.- SIMBOLOGÍA	34
VII.- REGISTRO DE EDICIONES	35
VIII.- VALIDACIÓN.....	36



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.

La Lic. Roselia Veridiana García Alquicira, Presidenta Constitucional 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 delinean 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, hombres y personas de la diversidad sexual de Zumpango.

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 realizaren 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 las Mujeres y Equidad de Género de Zumpango, se encuentra sustentada en el siguiente marco jurídico-normativo.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: Artículos 1, 4 Párrafo I. En sus reformas y adiciones

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México: Artículo 5 Párrafo I, II, III y IV. En sus reformas y adiciones.

Ley Orgánica Municipal del Estado de México: Artículos 31 Párrafo I, 86, 87 fracción IX, 96 Quaterdecies, 125 Párrafo I fracción X. En sus reformas y adiciones

Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México: Artículos 1, 2, 13, 14 fracciones I, II, IV y VI, 20 Bis fracción I, II y III. En sus reformas y adiciones.



Ley de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Estado de México: Artículos 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 18 Párrafo I, 19, 21, 29, 30, 31, 32, 33, 34 y 38. En sus reformas y adiciones.

Ley para Prevenir, Combatir y Eliminar Actos de Discriminación en el Estado de México: Artículos 8, 9, Párrafo I, Fracción I, Inciso F, G, H e I. En sus reformas y adiciones.

Conforme a las atribuciones establecidas en el **Bando Municipal Zumpango 2026**, Artículo 180.

IV.- ESTRUCTURA DE PROCEDIMIENTO

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



V.- PROCEDIMIENTO

1.- NOMBRE DEL PROCESAMIENTO:

DMEG-01.- ASESORAMIENTO JURÍDICO A MUJERES, HOMBRES Y PERSONAS DE LA DIVERSIDAD SEXUAL, VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO.

2.- OBJETIVO:

Brindar orientación y atención jurídica a mujeres, hombres y personas de la diversidad sexual del Municipio de Zumpango, priorizando que el asesoramiento jurídico sea integral y gratuito y en su caso informar 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 hombres y personas de la diversidad sexual, en situación de desigualdad y discriminación en diferentes etapas de su vida.

3.- REFERENCIAS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: Artículos 1 y 4. En sus reformas y adiciones.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México: Artículo 5. En sus reformas y adiciones.

Ley Orgánica Municipal del Estado de México: Artículos 87 fracción IX y 96 Quaterdecies. En sus reformas y adiciones.

Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México: Artículos 1, 2 fracciones I, II, III, IV, V, VI y VII, 13 fracciones I, II, III y IV, 14 fracciones I, II, IV y VI, 20 Bis fracciones I, II y III. En sus reformas y adiciones.

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

4.- DEFINICIONES

COADYUVAR: Contribuir o ayudar a la consecución de una cosa

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 sexual, 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.

EQUIDAD DE GÉNERO: La equidad de género se refiere a la imparcialidad y justicia en la distribución de beneficios y responsabilidades entre mujeres y hombres, de acuerdo con sus respectivas necesidades. Se considera parte del proceso para lograr la igualdad de género en términos de derechos, beneficios, obligaciones y oportunidades.

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.

5.- INSUMOS

- Credencial de elector
- Formato de atención

6.- RESULTADOS

Mujeres, hombres y personas de la diversidad sexual con conocimiento, ejercicio y defensa de sus derechos.

7.- POLÍTICAS

Únicamente se otorgará el servicio de asesoría jurídica a personas que acrediten la residencia en el municipio de Zumpango (credencial de elector, recibo de predio, recibo de agua, etc.).

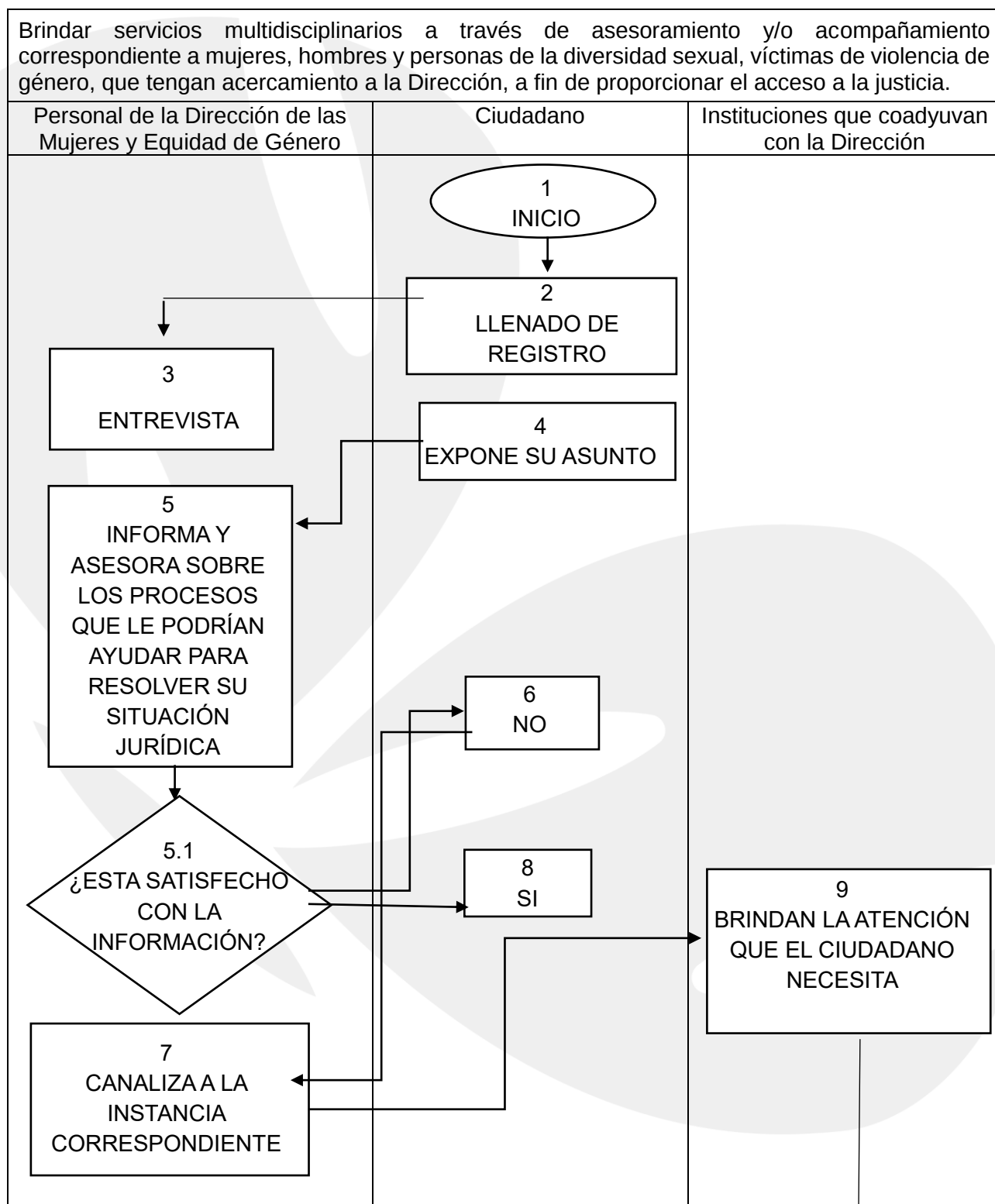


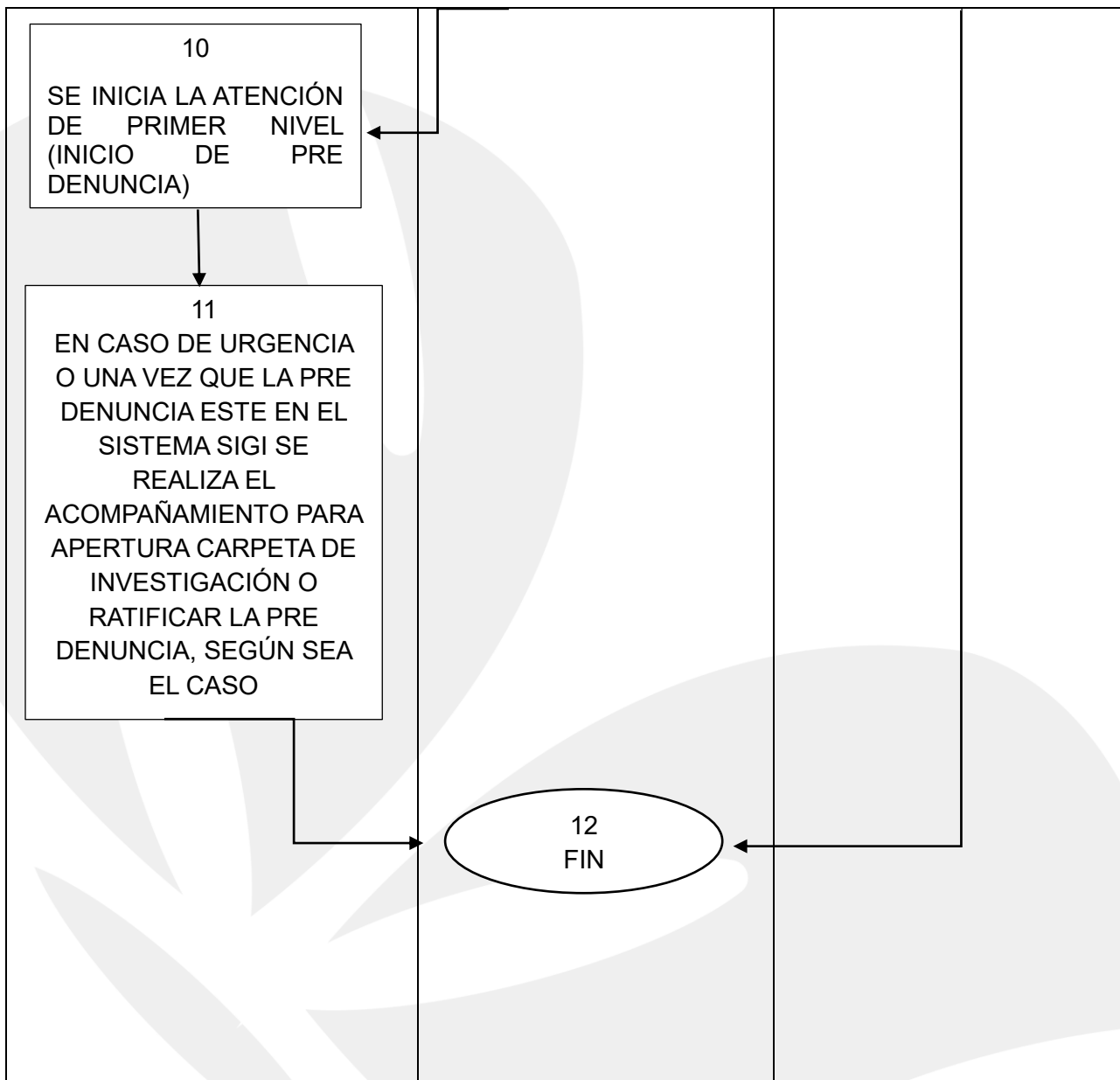
8.- DESARROLLO

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 residencia dentro del municipio de Zumpango y llena el formato de atención.
3	Personal de la Dirección de las Mujeres y Equidad de Género	Entrevista
4	Ciudadano	Expone sus hechos de violencia
5	Personal de la Dirección de las Mujeres y Equidad de Género	Se identifica el tipo y modalidad de violencia y se informa y asesora sobre los procesos que le podrían ayudar para resolver su situación jurídica ¿una vez brindada la asesoría, desea continuar e iniciar un procedimiento judicial?
6	Ciudadano	Si es mi deseo iniciar.
7	Personal de la Dirección de las Mujeres y Equidad de Género	Canaliza a las instituciones correspondientes
8	Instituciones que coadyuvan	Brindan la atención que el ciudadano necesita
9	Ciudadano	Si está satisfecho
10	Personal de la Dirección de las Mujeres y Equidad de Género	Se inicia la atención de primer nivel (inicio de pre denuncia)
11	Personal de la Dirección de las Mujeres y Equidad de Género	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
12	Fin	



9.- DIAGRAMACIÓN







10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Informar y asesorar en materia jurídica para el cumplimiento de los derechos de las Mujeres, Hombres y Personas de la Diversidad Sexual.

DMEG-001

- Llenar formato de atención

DMEG-001

 **ZUMPANGO**
la transformación continúa
2025-2027

1

AYUNTAMIENTO DE ZUMPANGO
FORMATO ATENCION DE PRIMER CONTACTO

DATOS DE LA USUARIA							
NOMBRE DE LA USUARIA:				FECHA:			
EDAD:				TELÉFONO:			
SEXO:				E-MAIL:			
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	
OCUPACIÓN:	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		
COMPLEJIÓN:	DELGADA		ROBUSTA		OBESA		
DATOS DEL AGRESOR							
NOMBRE DEL AGRESOR:			SEXO:	EDAD:	TELÉFONO:		
DOMICILIO:			LOCALIDAD:				
APODO:			SEÑAS PARTICULARES:				
ESTADO CIVIL:			ESCOLARIDAD:		OCUPACIÓN:		
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 AMBOS		CASA DE FAMILIARES		TRANSPORTE PÚBLICO
	CASA DEL AGRESOR		CASA DE UN AMIGO		VÍA PÚBLICA		ESCUELA
DIRECCIÓN:				LOCALIDAD:			

PLAZA JUÁREZ S/N CENTRO, BO. SAN JUAN, ZUMPANGO. ESTADO DE MÉXICO, C.P. 55600



 **ZUMPANGO**
la transformación continúa
2025-2027

NARRACION BREVE DE LOS HECHOS U OBSERVACIONES					2

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	ORG CIVIL O SOCIAL
	ORG RELIGIOSA	RELACIÓN LABORAL	RELACIÓN ACADEMICA	OTRO:

NARRACION BREVE DEL APOYO QUE RECIBIRÍA U OBSERVACIONES:				

TIPO DE ATENCIÓN RECIBIDA EN LA DIRECCIÓN

PSICOLÓGICA		JURÍDICA	
-------------	--	----------	--

C. ROSA MÁRIA VALENCIA GARCÍA
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



1.- NOMBRE DEL PROCIMIENTO:

DMEG-02.- CANALIZACIÓN Y AGENDA DE CITAS A LAS UNIDAS DE LA SECRETARIA DE LAS MUJERES.

2.- OBJETIVO:

Brindar información y agendar citas inmediatas a las unidades de atención a mujeres en situación de violencia en donde se ofrecen servicios de trabajo social, jurídicos (asesoría y representación) y atención psicológica que oferta la Secretaría de las Mujeres.

3.- REFERENCIAS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: Artículos 1 y 4. En sus reformas y adiciones.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México: Artículo 5. En sus reformas y adiciones.

Ley Orgánica Municipal del Estado de México: Artículos 87 fracción IX y 96 Quaterdecies. En sus reformas y adiciones.

Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México: Artículos 1, 2 fracciones I, II, III, IV, V, VI y VII, 13 fracciones I, II, III y IV, 14 fracciones I, II, IV y VI, 20 Bis fracciones I, II y III. En sus reformas y adiciones.

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

4.- DEFINICIONES

COADYUVAR: Contribuir o ayudar a la consecución de una cosa

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 sexual, 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.

EQUIDAD DE GÉNERO: La equidad de género se refiere a la imparcialidad y justicia en la distribución de beneficios y responsabilidades entre mujeres y hombres, de acuerdo con sus respectivas necesidades. Se considera parte del proceso para lograr la igualdad de género en términos de derechos, beneficios, obligaciones y oportunidades.

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.

5.- INSUMOS

- Credencial de elector
- Formato de atención

6.- RESULTADOS

Mujeres, hombres y personas de la diversidad sexual con conocimiento, ejercicio y defensa de sus derechos.

7.- POLÍTICAS

Únicamente se otorgará el servicio de asesoría jurídica a personas que acrediten la residencia en el municipio de Zumpango (credencial de elector, recibo de predio, recibo de agua, etc.).

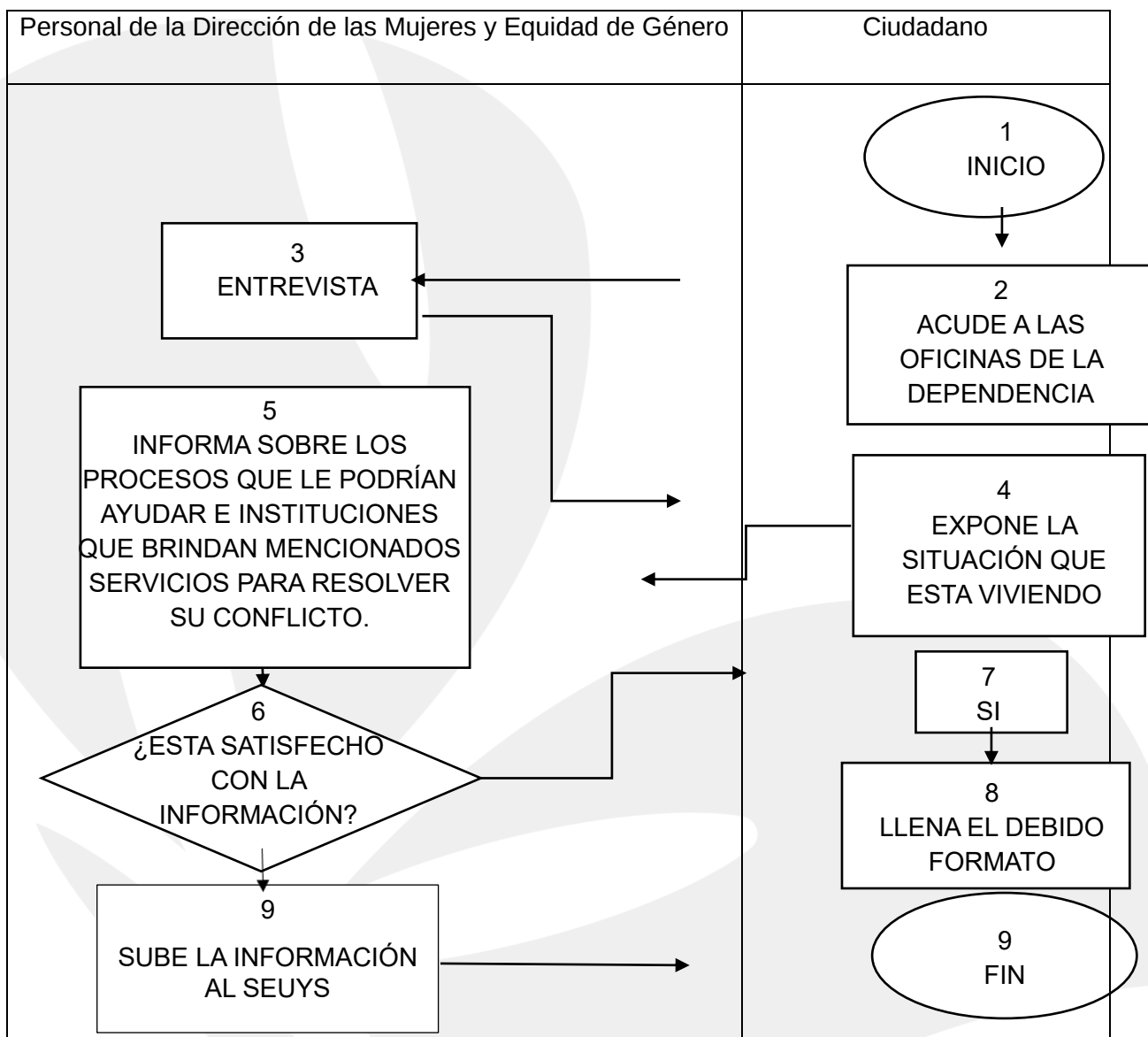


8.- DESARROLLO

N O .	UNIDAD ADMINIST RATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Inicio	
2	Ciudadana	Acude a la Dirección de las Mujeres y Equidad de Género pr esentando un documento que acredite su domicilio dentro del municipio de Zumpango.
3	Personal de la Direc ción de las Mujeres y Equidad de Género	Entrevista
4	Ciudadana	Expone la situación que está viviendo
5	Personal de la Direc ción de las Mujeres y Equidad de Género	Informa sobre los procesos que le podrían ayudar e institucio nes que brindan mencionados servicios para resolver su con flicto. ¿Está satisfecho con la orientación brindada?
6	Ciudadana	Si
7	Ciudadana	Llenado del formato correspondiente
8	Personal de la Direc ción de las Mujeres y Equidad de Género	Realiza la canalización correspondiente y agenda cita de ate ncción a través del Sistema de Expediente Único y Seguimien to de la Secretaria de las Mujeres del Estado de México
9	Fin	



9.- DIAGRAMACIÓN





10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Informar, asesorar y canalizar a las mujeres para el cumplimiento de los derechos	
DMEG-002	• Llenar formato de atención

DMEG-002

 **ZUMPANGO**
la transformación continúa!
2025-2027

1

AYUNTAMIENTO DE ZUMPANGO
FORMATO ATENCION DE CANALIZACIÓN

DATOS DE LA USUARIA							
NOMBRE DE LA USUARIA:				FECHA:			
EDAD:	TELÉFONO		FECHA DE NACIMIENTO:				
DOMICILIO:			LOCALIDAD:				
TIPO DE CANALIZACION:	PSICOLÓGICA	MÉDICA	JURÍDICA	TRABAJO SOCIAL			
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 AMBOS	CASA DE FAMILIARES	TRANSPORTE PÚBLICO	TRABAJO		
	CASA DEL AGRESOR	CASA DE UN AMIGO	VÍA PÚBLICA	ESCUELA	OTRO:		
DIRECCIÓN:			LOCALIDAD:				
NARRACION BREVE DE LOS HECHOS U OBSERVACIONES							

PLAZA JUÁREZ S/N CENTRO, BO. SAN JUAN, ZUMPANGO. ESTADO DE MÉXICO, C.P. 55600



 **ZUMPANGO**
La transformación continúa
2025-2027

RED DE APOYO

NOMBRE DE QUIEN BRINDA EL APOYO:		EDAD:		
		TELÉFONO:		
SEXO:	E-MAIL:	TIEMPO DE CONOCERLE:		
DOMICILIO:		LOCALIDAD:		
TIPO DE APOYO QUE BRINDA:	INSTRUMENTAL	EMOCIONAL	COGNITIVO	MATERIAL
CLASIFICACIÓN DE LA RED	FAMILIA	AMIGOS	VECINOS	ORG CIVIL O SOCIAL
	ORG RELIGIOSA	RELACIÓN LABORAL	RELACIÓN ACADEMICA	AUTORIDADES COMPETENTES
NARRACION BREVE DEL APOYO QUE RECIBIRÍA U OBSERVACIONES:				

DATOS DE LA INSTITUCIÓN O DEPENDENCIA A LA QUE SE CANALIZA

INSTANCIA/DEPENDENCIA	TIPO	MARCAR	NOMBRE DEL RESPONSABLE DEL ÁREA
SISTEMA MUNICIPAL DIF DE ZUMPANGO	ORIENTACIÓN		PRESIDENTA HONORARIA DEL SMDIF LIC. MA GUADALUPE PINTOR ANGUIANO
	VALORACIÓN		
COORDINACION DE PROTECCION CIVIL Y GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO	VALORACIÓN		COORD. LIC. CHRISTIAN ROGELIO JUAREZ MONTIEL
	TRASLADO		
DIRECCION DE SEGURIDAD PÚBLICA Y VIALIDAD DE ZUMPANGO	TRASLADO		DIR. LIC. ALEJANDRO MATA VILLALVAZO
INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE MEXICO- BIENESTAR	VALORACIÓN		DIRECTOR DEL CENTRO DE SALUD U HOSPITAL
UNIDAS ZUMPANGO	ORIENTACIÓN		MTRA. ROCIO RODRIGUEZ JUAREZ

C. ROSA MÁRIA VALENCIA GARCÍA
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



1.- NOMBRE DEL PROCIMIENTO:

DMEG-03.- ORIENTACIÓN DE DERECHOS HUMANOS A MUJERES, HOMBRES Y PERSONAS DE LA DIVERSIDAD SEXUAL VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO.

2.- OBJETIVO:

Brindar orientación y atención sobre los derechos humanos a mujeres, hombres y personas de la diversidad sexual del Municipio de Zumpango, priorizando que la orientación sea integral y gratuita y en su caso informar sobre las instancias que atienden y/o brindan orientación, que van encaminadas a la necesidad principal del usuario para garantizar el conocimiento, el ejercicio y la defensa de los derechos de las mujeres hombres y personas de la diversidad sexual, en situación de desigualdad y discriminación en diferentes etapas de su vida.

3.- REFERENCIAS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: Artículos 1 y 4. En sus reformas y adiciones.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México: Artículo 5. En sus reformas y adiciones.

Ley Orgánica Municipal del Estado de México: Artículos 87 fracción IX y 96 Quaterdecies. En sus reformas y adiciones.

Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México: Artículos 1, 2 fracciones I, II, III, IV, V, VI y VII, 13 fracciones I, II, III y IV, 14 fracciones I, II, IV y VI, 20 Bis fracciones I, II y III. En sus reformas y adiciones.

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

4.- DEFINICIONES

COADYUVAR: Contribuir o ayudar a la consecución de una cosa

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 sexual, 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.

EQUIDAD DE GÉNERO: La equidad de género se refiere a la imparcialidad y justicia en la distribución de beneficios y responsabilidades entre mujeres y hombres, de acuerdo con sus respectivas necesidades. Se considera parte del proceso para lograr la igualdad de género en términos de derechos, beneficios, obligaciones y oportunidades.

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.

5.- INSUMOS

- Credencial de elector
- Formato de atención

6.- RESULTADOS

Mujeres, hombres y personas de la diversidad sexual con conocimiento, ejercicio y defensa de sus derechos.

7.- POLÍTICAS

Únicamente se otorgará el servicio de asesoría jurídica a personas que acrediten la residencia en el municipio de Zumpango (credencial de elector, recibo de predio, recibo de agua, etc.).

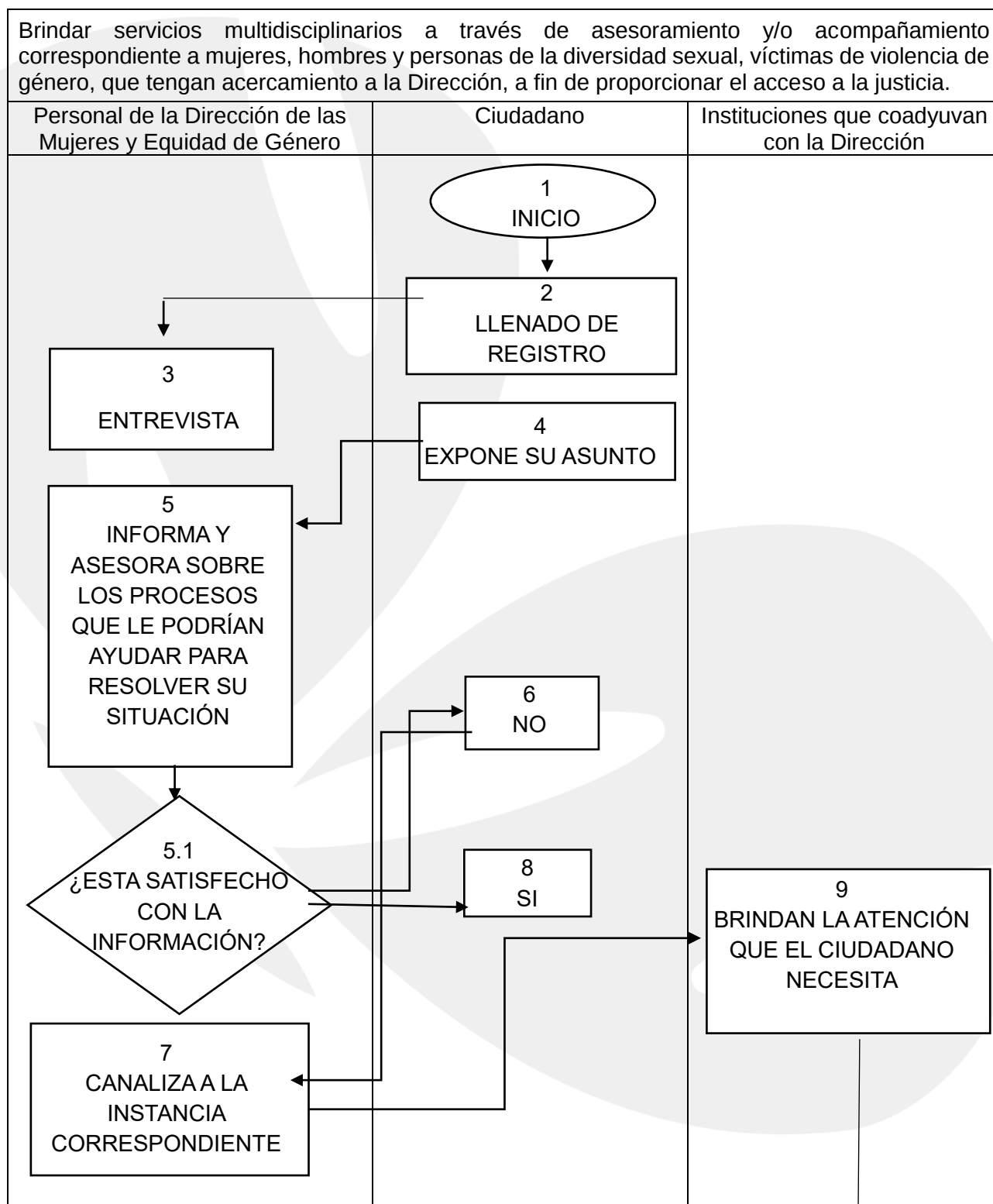


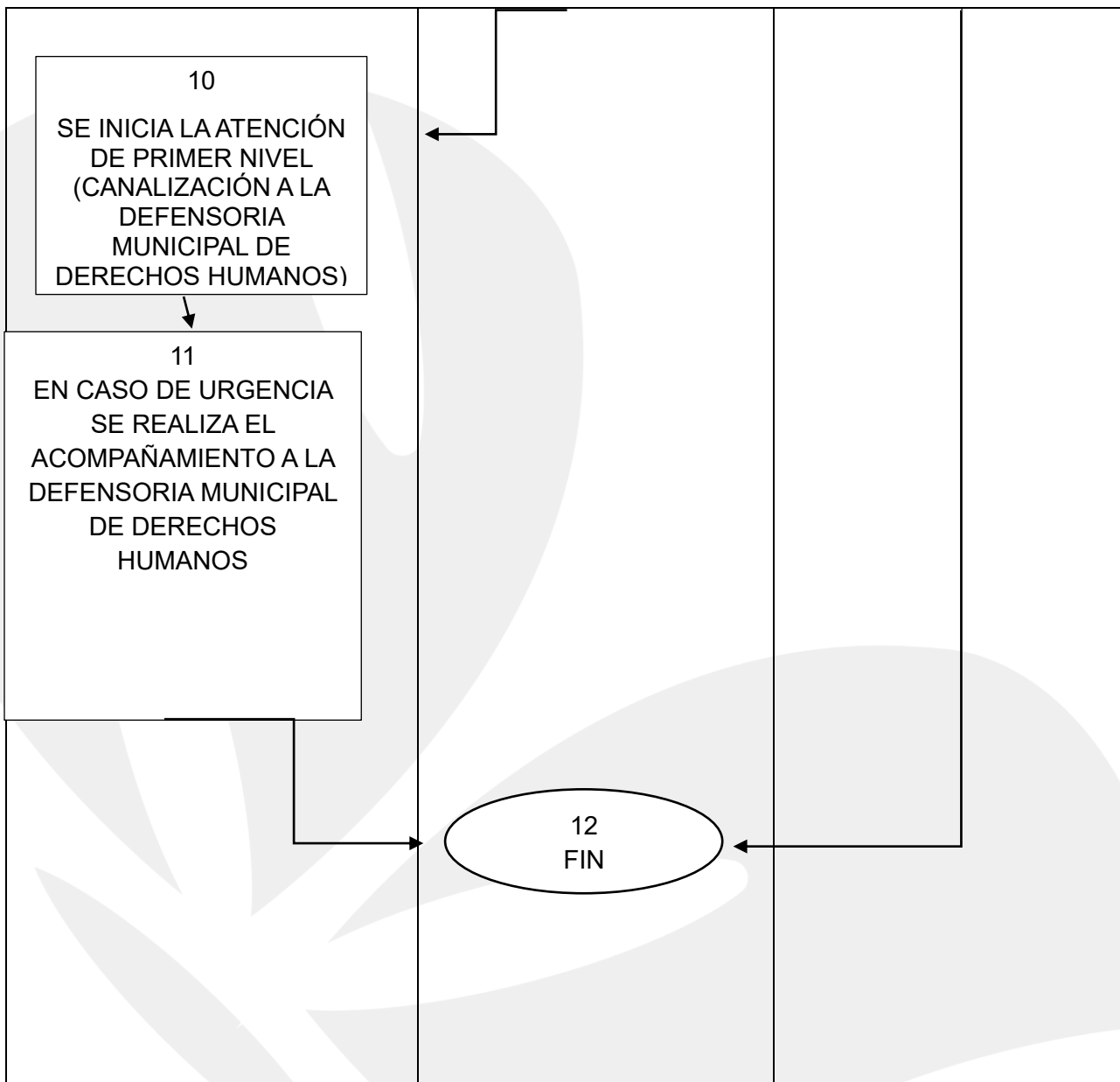
8.- DESARROLLO

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 residencia dentro del municipio de Zumpango y llena el formato de atención.
3	Personal de la Dirección de las Mujeres y Equidad de Género	Entrevista
4	Ciudadano	Expone sus hechos de violación de derechos humanos
5	Personal de la Dirección de las Mujeres y Equidad de Género	Se identifica si hay violación de derechos humanos y se informa y orienta sobre los procesos que le podrían ayudar para resolver su situación ¿una vez brindada la asesoría, desea continuar e iniciar un procedimiento judicial?
6	Ciudadano	Si es mi deseo iniciar.
7	Personal de la Dirección de las Mujeres y Equidad de Género	Canaliza a las instituciones correspondientes
8	Instituciones que coadyuvan	Brindan la atención que el ciudadano necesita
9	Ciudadano	Si está satisfecho
10	Personal de la Dirección de las Mujeres y Equidad de Género	Se inicia la atención de primer nivel (canalización a la defensoría municipal de derechos humanos)
11	Personal de la Dirección de las Mujeres y Equidad de Género	En caso de urgencia se realiza el acompañamiento a la defensoría municipal de derechos humanos
12	Fin	



9.- DIAGRAMACIÓN







10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Informar y orientar en materia de Derechos Humanos, para el cumplimiento de los derechos de las mujeres, hombres y personas de la diversidad sexual.

DMEG-003

- Llenar formato de atención

DMEG-003

 **ZUMPANGO**
La transformación continúa!
2025-2027

1

AYUNTAMIENTO DE ZUMPANGO
FORMATO ATENCION DE PRIMER CONTACTO

DATOS DE LA USUARIA						
NOMBRE DE LA USUARIA:				FECHA:		
EDAD:				SEXO:		TELÉFONO:
FECHA DE NACIMIENTO:				E-MAIL:		
DOMICILIO:				LUGAR DE NACIMIENTO:		
				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
OCUPACIÓN:	DESEMPLEADA	HOGAR	ESTUDIANTE	COMERCIANTE	OBRERA/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:			SEXO:	EDAD:	TELÉFONO:	
DOMICILIO:			LOCALIDAD:			
APODO:		SEÑAS PARTICULARES:				
ESTADO CIVIL:		ESCOLARIDAD:			OCUPACIÓN:	
RELACION CON EL AGRESOR	PADRE	HERMANO	ESPOSO	TÍO	PRIMO	PADRASTRO
	MADRE	HERMANA	CONCUBINO	TÍA	PRIMA	MADRASTRA
OTRO						
INFORMACIÓN DE LA AGRESIÓN						
TIPO DE VIOLENCIA:	PSICOLÓGICA		FÍSICA	ECONÓMICA	PATRIMONIAL	SEXUAL
MODALIDAD DE VIOLENCIA:	LABORAL	COMUNITARIA	FAMILIAR	NOVIAZGO	INSTITUCIONAL	OBSTÉTRICA
NIVEL DE RIESGO:	BAJO		MEDIO		ALTO	
FECHA:			HORARIO:	MATUTINO	VESPERTINO	NOCTURNO
LUGAR:	CASA DE LA USUARIA		CASA DE AMBOS	CASA DE FAMILIARES	TRANSPORTE PÚBLICO	TRABAJO
	CASA DEL AGRESOR		CASA DE UN AMIGO	VÍA PÚBLICA	ESCUELA	OTRO:
DIRECCIÓN:				LOCALIDAD:		

PLAZA JUÁREZ S/N CENTRO, BO. SAN JUAN, ZUMPANGO. ESTADO DE MÉXICO, C.P. 55600



 **ZUMPANGO**
La transformación continúa
2025-2027

2

NARRACION BREVE
DE LOS HECHOS U
OBSERVACIONES

RED DE APOYO

NOMBRE DE QUIEN
BRINDA EL APOYO: EDAD:

TELÉFONO:

SEXO: E-MAIL: TIEMPO DE CONOCERLE:

DOMICILIO: LOCALIDAD:

TIPO DE APOYO QUE BRINDA: INSTRUMENTAL EMOCIONAL COGNITIVO MATERIAL

CLASIFICACIÓN DE LA RED: FAMILIA AMIGOS VECINOS ORG CIVIL O SOCIAL

ORG RELIGIOSA RELACIÓN LABORAL RELACIÓN ACADEMICA OTRO:

NARRACION BREVE DEL
APOYO QUE RECIBIRÍA U
OBSERVACIONES:

TIPO DE ATENCIÓN RECIBIDA EN LA DIRECCIÓN

PSICOLÓGICA JURÍDICA

C. ROSA MÁRIA VALENCIA GARCÍA
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



1.- NOMBRE DEL PROCIMIENTO:

DMEG-04.- ATENCIÓN PSICOLOGICA A MUJERES, HOMBRES Y PERSONAS DE LA DIVERSIDAD SEXUAL, VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO.

2.- OBJETIVO:

El objetivo de la atención psicológica a mujeres hombres y personas de la diversidad sexual víctimas de violencia de género es proporcionar un servicio de calidad técnica e interpersonal que limite los daños a la salud de las mujeres y contribuya a parar la situación de violencia. Esto se logra mediante la implementación de protocolos de atención que aseguran una intervención oportuna y eficiente, así como la referencia precisa a otros servicios especializados cuando sea necesario, priorizando que la atención sea integral y gratuita.

3.- REFERENCIAS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: Artículos 1 y 4. En sus reformas y adiciones.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México: Artículo 5. En sus reformas y adiciones.

Ley Orgánica Municipal del Estado de México: Artículos 87 fracción IX y 96 Quaterdecies. En sus reformas y adiciones.

Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México: Artículos 1, 2 fracciones I, II, III, IV, V, VI y VII, 13 fracciones I, II, III y IV, 14 fracciones I, II, IV y VI, 20 Bis fracciones I, II y III. En sus reformas y adiciones.

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

4.- DEFINICIONES

COADYUVAR: Contribuir o ayudar a la consecución de una cosa

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 sexual, 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.

EQUIDAD DE GÉNERO: La equidad de género se refiere a la imparcialidad y justicia en la distribución de beneficios y responsabilidades entre mujeres y hombres, de acuerdo con sus respectivas necesidades. Se considera parte del proceso para lograr la igualdad de género en términos de derechos, beneficios, obligaciones y oportunidades.

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.

5.- INSUMOS

- Credencial de elector
- Formato de atención

6.- RESULTADOS

Mujeres, hombres y personas de la diversidad sexual con conocimiento, ejercicio y defensa de sus derechos.

7.- POLÍTICAS

Únicamente se otorgará el servicio de asesoría jurídica a personas que acrediten la residencia en el municipio de Zumpango (credencial de elector, recibo de predio, recibo de agua, etc.).

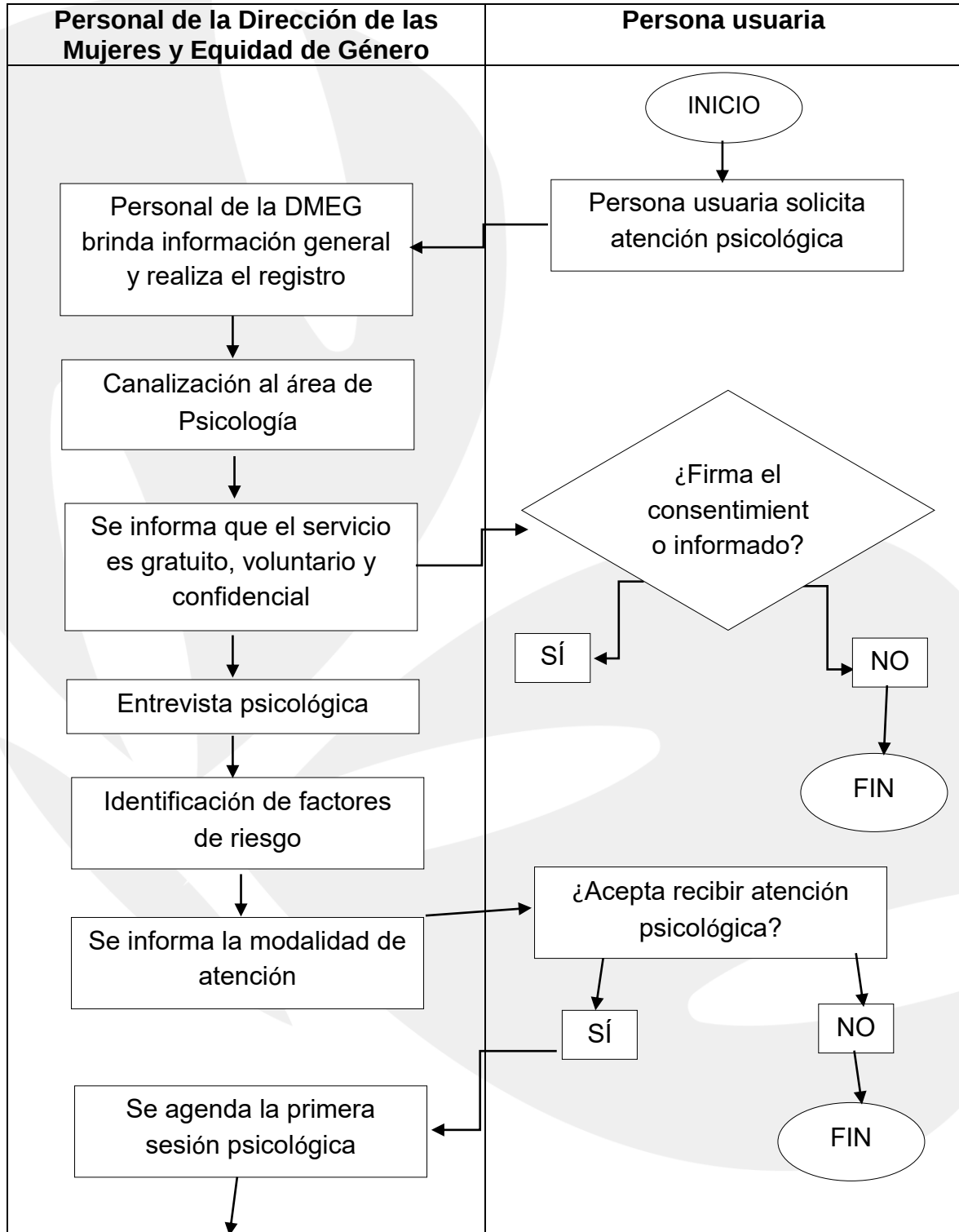


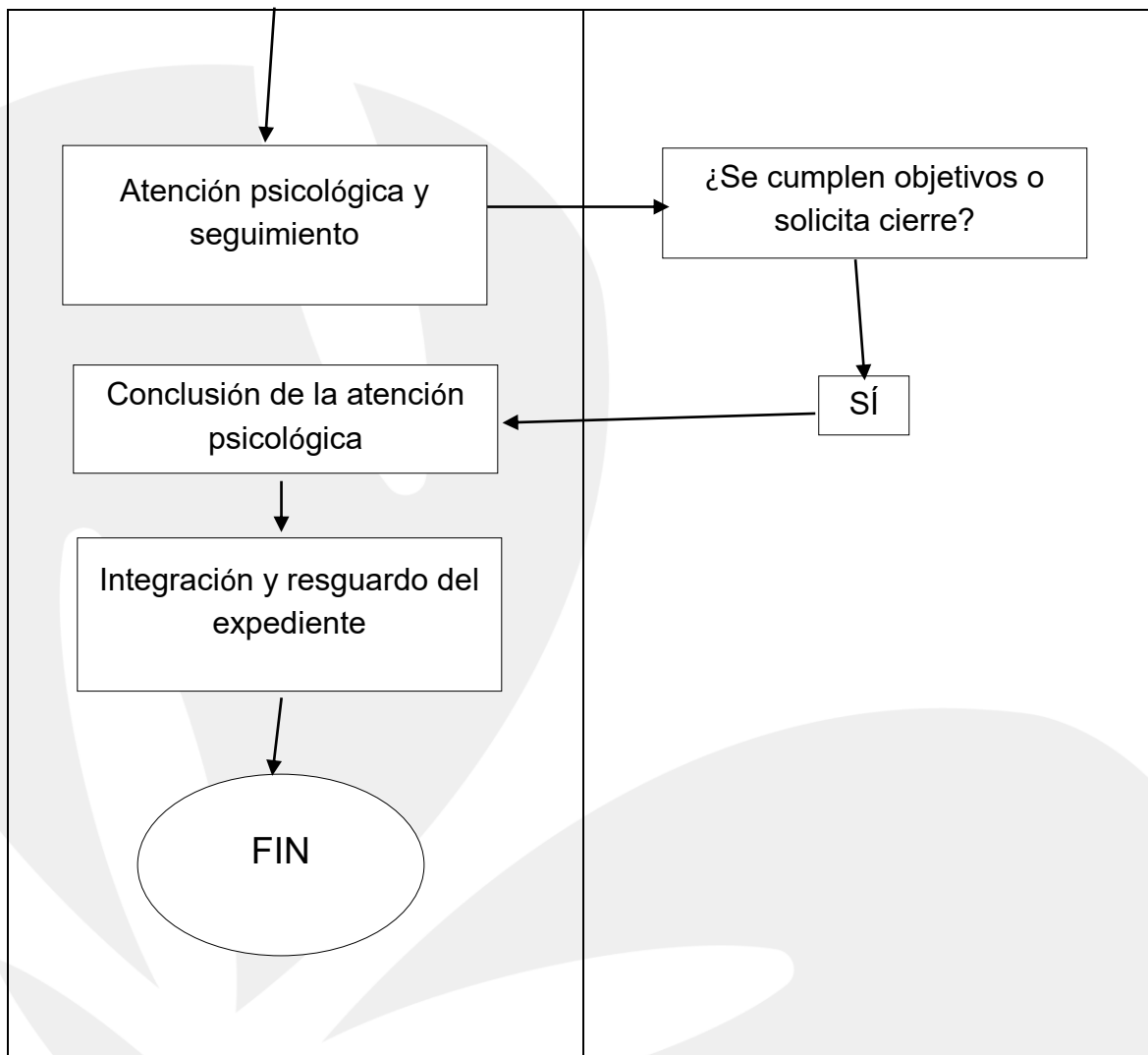
8.- DESARROLLO

NO.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Persona usuaria	Acude a la DMEG y solicita atención psicológica.
2	Personal de la DMEG	Brinda información general y realiza el registro de la persona usuaria.
3	Personal de la DMEG	Canaliza a la persona usuaria al área de Psicología.
4	Personal de la DMEG	Informa que el servicio es gratuito, voluntario y confidencial, así como sus alcances, límites y responsabilidades.
5	Persona usuaria	Firma el consentimiento informado para recibir atención psicológica.
6	Personal de la DMEG	Realiza la entrevista psicológica inicial para identificar el motivo de consulta y las necesidades de atención.
7	Personal de la DMEG Personal de la DMEG	Identifica factores de riesgo y determina la pertinencia de la atención psicológica en la DMEG. Informa las características y modalidad de la atención psicológica.
8	Persona usuaria	Manifiesta si acepta o no recibir atención psicológica en la DMEG.
9	Personal de la DMEG	En caso de aceptación, agenda la primera sesión psicológica.
10	Personal de la DMEG	Brinda atención psicológica y realiza el seguimiento correspondiente.
11	Persona usuaria	Acude a las sesiones programadas y participa en su proceso de atención.
12	Personal de la DMEG	Concluye la atención psicológica cuando se cumplan los objetivos o por solicitud de la persona usuaria.
13	Personal de la DMEG	Integra y resguarda el expediente psicológico conforme a la normatividad aplicable.



9.- DIAGRAMACIÓN







10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Brindar atención Psicológica, a mujeres, hombres y personas de la diversidad sexual.

DMEG-004

- Llenar formato de atención

DMEG-004

ZUMPANGO
La transformación continúa
2025-2027

DIRECCIÓN DE LAS MUJERES Y EQUITAD DE GÉNERO
AYUNTAMIENTO DE ZUMPANGO, ESTADO DE MÉXICO, 2025 - 2027.

FORMATO DE PRIMER CONTACTO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Fecha: _____ Número de Folio: _____
Derivado por: Acude por iniciativa propia
Motivo de la visita: Atención psicológica

DATOS GENERALES DE LA PERSONA ENTREVISTADA

Apellido Paterno: _____ Apellido materno: _____ Nombre (s): _____
Fecha de nacimiento: _____ Edad: _____ Lugar de origen: _____
Sexo (asignado al nacer): _____ Identidad de género: _____ Estado Civil: _____
Habla lengua indígena: _____ ¿Cuál?: _____ ¿Se considera indígena?: _____
Requiere de intérprete o traductor de alguna lengua indígena, extranjera o de señas: _____
Sabe leer y escribir: _____ Escolaridad: _____
Ocupación: _____ Religión: _____
Tiene alguna discapacidad: _____ ¿Cuál?: _____
Domicilio / Calle: _____ Número: _____
Colonia: _____ C. P.: _____
Delegación / Municipio: _____ Entidad federativa: _____
Teléfono particular: _____ Teléfono celular: _____
Correo electrónico: @ _____

REDES DE APOYO DE LA PERSONA ENTREVISTADA

Tiene o puede conseguir recursos económicos o bienes: SI NO
Alguna persona, institución u organización puede apoyarla: SI NO
Nombre de la persona: _____ Relación / parentesco: _____
Dirección: _____ Teléfono: _____
¿Qué tipo de apoyo le pueden brindar: Moral Económico Traslados Sustento Otros

CONTEXTO FAMILIAR

Composición familiar: Vive sola (o) Familia Nuclear Familia Monoparental Familia Extensa Familia Reconstruida
Vive con pareja Vive con amistades Vive con otras personas no familiares Otro: _____
Dinámica familiar: Funcional Apoyo y comunicación adecuada Conflictos ocasionales
Conflictos frecuentes Comunicación limitada Roles poco definidos
Distanciamiento / Aislamiento Dependencia emocional Otro: _____
Violencia en el entorno familiar: Si refiere violencia No refiere violencia

MOTIVO DE CONSULTA

Violencia de género Violencia de pareja Violencia familiar
Ideación suicida Intento suicida Ansiedad intensa / ataque de pánico
Pérdida reciente (duelo) Problemas de pareja Problemas familiares
Crisis emocional aguda Situación económica (falta de sustento) Otro: _____

DEMANDA Y EXPECTATIVAS

¿Existe disposición para iniciar un proceso terapéutico?: SI NO Duda / Ambivalencia
¿Qué espera del acompañamiento psicológico? Motivo: _____

PLAZA JUÁREZ S/N CENTRO, BO. SAN JUAN, ZUMPANGO, ESTADO DE MÉXICO, C.P. 55600



 **ZUMPANGO**
la transformación continúa
2025-2027

DIRECCIÓN DE LAS MUJERES Y EQUIDAD DE GÉNERO
AYUNTAMIENTO DE ZUMPANGO, ESTADO DE MÉXICO, 2025 - 2027.

VALORACIÓN INICIAL FORMA EN QUE SE EJERCE LA VIOLENCIA

Tipo de Violencia:	No se identifica violencia	Psicológica	Física
Sexual	Económica	Patrimonial	Otro:
Modalidad de la Violencia:	Familiar	De pareja	Comunitaria
Laboral	Institucional	Escolar	Digital
Frecuencia:	Evento único	Ocasional	Recurrente
Nivel de Riesgo:	Bajo	Medio	Alto
Ha realizado alguna acción o pedido ayuda para su problemática:	SI	NO	Especifique
Cuenta con un plan de seguridad:	SI	NO	Especifique

DATOS GENERALES DE LA PERSONA GENERADORA DE VIOLENCIA

Apellido Paterno	Apellido materno	Nombre (s)
Edad aproximada:	Sexo:	Relación / Parentesco:
Ocupación y lugar de trabajo:		Tiempo de relación:
Domicilio:		Teléfono:
Ubicación actual de la persona agresora:		
Indique si existe consumo de alcohol y/o sustancias psicoactivas:		
Tienen hijas e hijos en común:	Cuántos:	Edad (es):

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

EXPLORACIÓN DEL ESTADO MENTAL Y EMOCIONAL

Actitud durante la entrevista:	Colaboradora	Reservada	Evasiva	Desconfiada	Hostil	Otra:
Ubicación en esferas de:	Tiempo	Espacio	Persona			
Memorias conservadas:	A corto plazo	Mediano plazo	Largo plazo			
Lenguaje:	Fluido	Coherente	Congruente			
Atención:	Adecuada	Distraído/a	Apático/a	Fluctuante	Disminuida	
Alteraciones sensorceptuales:	SI	NO	Especifique:			
Estado emocional (Imp. Dx.):	Estable	Ansiedad	Tristeza	Miedo	Enojo	
Culpa	Desesperanza	Confusión	Vergüenza	Frustración	Otro:	

COMENTARIOS FINALES

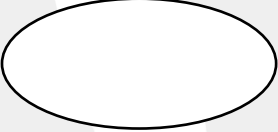
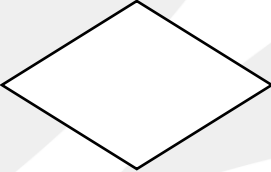
Se brinda contención emocional y se agenda cita para iniciar Terapia Individual (fecha y horario).

Nombre y Firma de la Persona Usaria Realizo entrevista Vo.Bo .Coordinación

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
	CUESTIONAMIENTO



VII.- REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición (Abril 2025)	Elaboración del Manual de Procedimientos de la Dirección de las Mujeres y Equidad de Género
Segunda edición (Junio 2026)	Actualización periódica del Manual de Procedimientos de la Dirección de las Mujeres y Equidad de Género



VIII.- VALIDACIÓN

RÚBRICA

C. ROSA MARÍA VALENCIA GARCÍA
TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE LAS MUJERES
Y EQUIDAD DE GÉNERO DEL MUNICIPIO DE ZUMPANGO