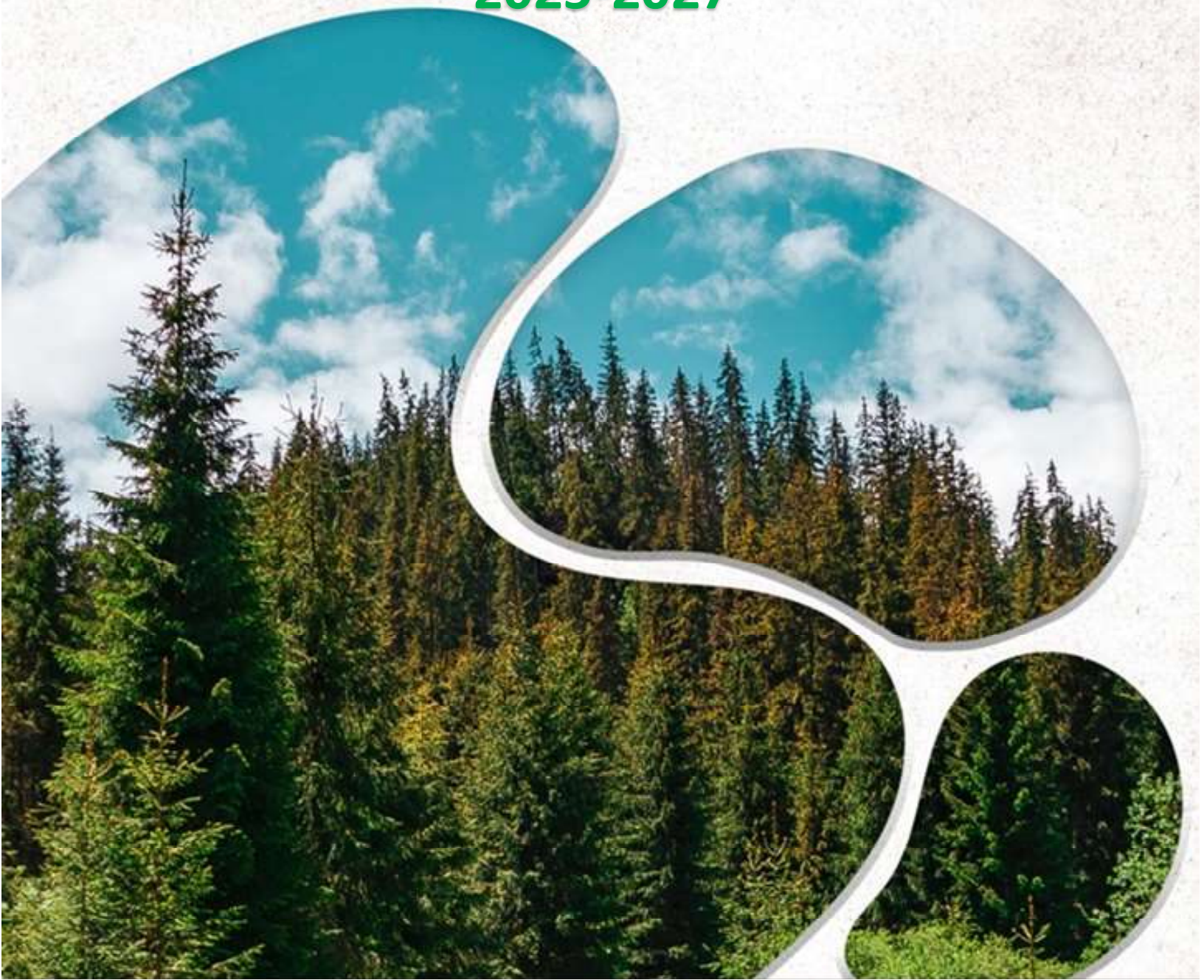
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE LA MUJER Y LA INCLUSIÓN DEL H. AYUNTAMIENTO DE JILOTZINGO

2025-2027



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE LA MUJER Y LA INCLUSIÓN DEL H. AYUNTAMIENTO DE JILOTZINGO 2025-2027	Fecha de revisión: **Febrero 2026**
	No. De revisión: **01**
	No. De páginas: **07**
	Código: **MP/DDMYLI**
	Fecha de emisión: **Marzo 2026**
	Última edición: **Febrero 2026**

© Derechos reservados
Primera edición, marzo de 2026
Jilotzingo, Estado de México
Plaza principal N° 1, Santa Ana,
Jilotzingo, Estado de México.
Impreso y hecho en Jilotzingo
La reproducción total o parcial de este documento podrá efectuarse mediante la autorización exprofeso de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

ÍNDICE

PRESENTACIÓN. 3
OBJETIVO GENERAL 3
PROCEDIMIENTOS 4
1.-ATENCIÓN CIUDADANA 4
VALIDACIÓN 7

PRESENTACIÓN.

El presente Manual de Procedimientos de la Dirección de la Mujer y la Inclusión del H. Ayuntamiento de Jilotzingo, Estado de México, tiene como objetivo establecer, documentar y sistematizar los procesos operativos y administrativos que rigen el funcionamiento de esta Dirección, con el fin de garantizar una atención eficaz, con perspectiva de género, inclusión y derechos humanos.

Este documento surge como una herramienta estratégica para fortalecer la gestión pública municipal en materia de igualdad sustantiva, prevención de la violencia de género, y promoción de la inclusión social de grupos en situación de vulnerabilidad, como mujeres, niñas, personas con discapacidad, personas adultas mayores, entre otras.

El manual describe de manera clara las funciones, responsabilidades, procedimientos y flujos de trabajo que permiten a la Dirección actuar de forma coordinada, ordenada y eficiente. Asimismo, establece mecanismos para una atención integral, seguimiento y evaluación de los casos atendidos.

La elaboración de este manual responde al compromiso del gobierno municipal de Jilotzingo con el fortalecimiento institucional y la mejora continua de los servicios públicos, priorizando siempre el bienestar, la protección y la participación de las mujeres y de todos los sectores históricamente discriminados.

Con esta herramienta se busca:

- Brindar certeza jurídica y operativa a las y los servidores públicos de la Dirección.
- Garantizar la calidad en la atención ciudadana.
- Facilitar la transparencia y rendición de cuentas.
- Promover una cultura organizacional basada en la equidad, el respeto y la inclusión.

Este documento es resultado del trabajo colaborativo entre el personal de la Dirección, instancias municipales, y actores clave en materia de equidad de género y derechos humanos. Su implementación representa un paso significativo hacia la consolidación de políticas públicas locales más justas, sensibles y humanas.

El Ayuntamiento de Jilotzingo refrenda, a través de este manual, su compromiso de construir una administración más incluyente, participativa y con enfoque de igualdad sustantiva, en beneficio de todas y todos los habitantes del municipio.

OBJETIVO GENERAL

Establecer y documentar de manera clara y sistemática los procedimientos operativos y administrativos de la Dirección de la Mujer y la Inclusión del H. Ayuntamiento de Jilotzingo, Estado de México, con el propósito de garantizar una gestión eficiente, transparente y con enfoque de derechos humanos, equidad de género e inclusión social, que contribuya al desarrollo integral de las mujeres y grupos en situación de vulnerabilidad en el municipio.

PROCEDIMIENTOS

1.-ATENCIÓN CIUDADANA

OBJETIVO:

Brindar una atención oportuna, respetuosa y confidencial a las ciudadanas y ciudadanos que acuden a la Dirección de la Mujer e Inclusión, garantizando el acompañamiento adecuado y la canalización correcta de sus solicitudes, denuncias o necesidades.

ALCANCE

Aplica a todas las personas que soliciten orientación, apoyo o acompañamiento ante la Dirección de la Mujer e Inclusión, así como al personal responsable de recibir, canalizar y dar seguimiento a cada caso, desde la primera atención hasta su resolución o referencia a instancias competentes.

RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades del procedimiento de Atención Ciudadana de la Dirección de la Mujer e Inclusión consisten en que el personal de primer contacto reciba y registre a las personas solicitantes y las canalice al área correspondiente, mientras que el personal de atención brinda orientación, contención y acompañamiento con trato digno y confidencial; la Jefatura de la Dirección supervisa el cumplimiento del procedimiento, valida canalizaciones y garantiza el seguimiento adecuado, y el personal administrativo apoya en el registro y resguardo de la información conforme a las normas de protección de datos.

INSUMOS

Los insumos para el procedimiento de Atención Ciudadana de la Dirección de la Mujer e Inclusión incluyen el registro de visitas, formatos de atención, expediente o ficha de seguimiento, equipo de cómputo y teléfono, directorio de instituciones para canalización, así como la información proporcionada por la persona solicitante y los recursos materiales y documentales necesarios para brindar orientación y acompañamiento adecuado.

RESULTADOS

Los resultados del procedimiento de Atención Ciudadana de la Dirección de la Mujer e Inclusión consisten en la correcta orientación y acompañamiento de las personas atendidas, la canalización adecuada a instancias competentes cuando sea necesario, el registro actualizado de cada caso y el seguimiento oportuno que garantice una atención integral y efectiva acorde a las necesidades identificadas.

DIAGRAMACIÓN

	ENCARGADO DE ATENCION A LA CIUDADANIA	REPORTE	DIRECTOR
1	Inicio		
2	Recepción de ciudadanos por parte de la asistente		
3	Información de la solicitud o requerimiento del Ciudadano (a).		
4	Se brinda la información solicitada y se realiza la inscripción necesaria.		
5		Se informa a la Dirección si existió algo relevante durante la atención a los ciudadanos y sobre las personas inscritas a los talleres vigentes.	
6		Referente a las actividades y servicios del área correspondiente se realizan los oficios de gestiones o solicitudes según sea el caso correspondiente a todas las áreas.	

7		Se solicita la información necesaria y completa para la realización de los oficios de gestiones o solicitudes según sea el caso.	
8			Se presentan para revisión y aprobación de la Dirección General.
9	Se hace la entrega de los oficios o documentos firmados y con acuse de recibo.		
10	Fin		

FORMATOS:

N/A

VALIDACIÓN

H. AYUNTAMIENTO DE JILOTZINGO Jilotzingo Dirección de la Mujer y la Inclusión 2025-2027

ELABORÓ

MTRA. ABIGAIL VIRIDIANA ORTEGA TOVAR

DIRECTORA DE LA DIRECCIÓN DE LA MUJER Y LA INCLUSIÓN

DIRECCIÓN MUNICIPAL DE SIMPLIFICACIÓN Y DIGITALIZACIÓN Jilotzingo 2025-2027

REVISÓ

LIC. RICARDO MAYÉN GONZÁLEZ

DIRECTOR MUNICIPAL DE SIMPLIFICACIÓN Y DIGITALIZACIÓN

H. AYUNTAMIENTO DE JILOTZINGO Jilotzingo 2025-2027 DIRECCIÓN JURÍDICA Y CONSULTIVA

VALIDÓ

LIC. FELIPE DE JESUS ACEVES CAMPOS.

DIRECTOR JURIDICO Y CONSULTIVO

H. AYUNTAMIENTO DE JILOTZINGO Jilotzingo Contraloría 2025-2027

VERIFICÓ

LIC. JOSE LUIS SANCHEZ MEJÍA

CONTRALOR INTERNO

H. AYUNTAMIENTO DE JILOTZINGO Jilotzingo con rumbo 2025-2027

ING. RAZIEL EUGENIO CHAVARRÍA CHAVARRÍA

PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DEL H. AYUNTAMIENTO DE JILOTZINGO