



MANUAL OPERATIVO

**DEPARTAMENTO DE
PROTECCIÓN Y
APOYO LEGAL**





CONTENIDO

1. Reseña Histórica	2
2. Marco Jurídico	5
3. Justificación	6
4. Organigrama.....	6
5. Descripción de Funciones	7
6. Objetivo General.....	10
7. Objetivos Específicos	10
8. Población Objetivo.....	11
9. Políticas de Operación	12
10. Tipos de Indicadores e Indicadores de Medición	13
11. Flujograma del programa.....	14
12. Servicios.....	15
13. Plan de emergencias.....	16
14. Autorizaciones	17
15. Sistema de Control.....	18
16. Bitácora de revisiones.....	19



1. Reseña Histórica

El Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) concibe la asistencia social como el conjunto de acciones dirigidas a propiciar el apoyo, la integración social y el sano desarrollo de los individuos, familias y grupos de población vulnerable o en situación de riesgo, por su condición de desventaja, abandono, desprotección física, mental, jurídica o social; a fortalecer su capacidad para resolver sus necesidades, ejercer sus derechos y coadyuvar a su reintegración al seno familiar, laboral y social.

El conjunto de acciones encaminadas a la atención de esta problemática, se desarrolla en el marco de la misión y la visión institucional, a través de la Prevención a la Vulnerabilidad en la Familia, la Atención en Centros Asistenciales, la Orientación Jurídica Social y Protección a la Infancia y Adolescencia.

Por Decreto Presidencial de diciembre de 1982, el DIF Nacional fue facultado para operar establecimientos de asistencia social en beneficio de personas con discapacidad. Asimismo, la Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social le señala atribuciones para atender como sujetos de asistencia social a menores en desamparo, desnutrición o sujetos de maltrato; ancianos en desamparo, mujeres en periodo de gestación y habitantes del medio rural o marginado, entre otros.

A partir de la descentralización de programas alimentarios que se llevó a cabo en 1998, el DIF Nacional fortaleció su carácter de promotor y coordinador de programas, orientando sus actividades hacia la prevención de la vulnerabilidad en la familia, a través de la normatividad de programas, la atención en centros asistenciales y la definición de criterios de atención.

El 23 de Abril de 1996, queda constituido en el periódico oficial del Estado de Jalisco el acuerdo por el que se crea la Comisión Coordinadora para la protección, supervivencia y desarrollo de los menores en circunstancias especialmente difíciles (MECED). Con fundamento en los artículos 33, 49 y 51, fracciones XI, XX, XXII y XXV de la Constitución Política; 1°, 2°, 13°, 15°, 19°, 20°, 21° y 22°, fracciones I, II, IV,



Manual Operativo Departamento de Protección y Apoyo Legal



XVIII, XIX, XXI y XXII de la Ley Orgánica del poder Ejecutivo, ambos ordenamientos de esta entidad federativa

En 1997 surge la Dirección de Atención a Menores y Adolescentes (AMA) como resultado de la fusión de dos estrategias denominadas DIA y MECED. (Desarrollo Integral del Adolescente y Menores en Circunstancias Especialmente Difíciles, respectivamente), las cuales venían desempeñando acciones de atención en forma aislada a niños y niñas en situación de riesgo y vulnerabilidad.

A partir de ahí, se consolidan las acciones de prevención y atención enfocadas a niños, niñas y adolescentes en riesgo y vulnerables. Convergen estrategias focalizando diversas problemáticas y generando cada una de ellas atención integral para todos los niños y niñas atendidas en los Sistemas Municipales DIF.

A nivel internacional, la Declaración Universal de Derechos Humanos proclama la necesidad de proporcionar al niño cuidados y asistencia especial, con base en la Declaración de Ginebra de 1924, sobre los derechos del niño y en la Declaración de los Derechos del Niño adoptada por la Asamblea General el 20 de noviembre de 1959, y reconocida en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (en particular en los artículos 23 y 24), en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (en particular en el artículo 10) y en los estatutos e instrumentos pertinentes de los organismos especializados y de las organizaciones internacionales que se interesan en el bienestar del niño.

En 1989, se adopta por unanimidad ante la asamblea General de las Naciones Unidas la Convención sobre los Derechos del Niño, siendo ésta la mejor expresión de las aspiraciones de la comunidad internacional relacionadas con el bienestar de las niñas, los niños y los adolescentes.

En 1990, México junto con Canadá, Egipto, República de Malí, Pakistán y Suecia, promovió en el seno de las Naciones Unidas, la Cumbre Mundial a favor de la Infancia. A este encuentro, realizado en septiembre del mismo año, acudieron 71 jefes de Estado y de Gobierno, así como representantes de 86 países, lo que constituyó la más grande reunión de conductores políticos que haya abordado el

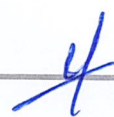
problema de la niñez, y por consiguiente se llegó también a la culminación de casi setenta años de esfuerzos por reconocer a la población infantil como sujetos de derechos, acontecimientos que determinaron que los 90's fueran identificados como la década de la niñez.

Como producto de los trabajos y reflexiones generadas en dicha cumbre mundial, se elaboró la Declaración Mundial sobre Supervivencia y Desarrollo del Niño que replantea la visión respecto a los derechos humanos ya que en ellas se establecen normas universales sobre la protección de las niñas y los niños contra el abandono, los malos tratos y la explotación, resaltando como importancia primordial el respeto de sus derechos de supervivencia, desarrollo y a la plena participación en las actividades sociales, culturales y democráticas, necesarias para su crecimiento y bienestar individuales.

De diciembre de 1999 a marzo de 2000, se creó en México un nuevo marco legal sobre derechos de la infancia.

La reforma al artículo 4º constitucional; la Ley para la Protección de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes; surge la inquietud en nuestro estado mexicano de ser verdaderos garantes de los Derechos del Niño y se reforma la Ley anterior para dar paso a la Ley General de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, por ende en el Estado de Jalisco se deroga la Ley anterior y se da paso a la Ley de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en el Estado de Jalisco, así mismo y con un enfoque garantista surge la Ley Nacional del Sistema Integral de Justicia para Adolescentes la cual rige en todo el Estado Mexicano.

A partir del 2015, surge el Departamento de Protección y Apoyo legal por la necesidad de atender en dicho ámbito a la población vulnerable, intentando brindar soluciones para que sus derechos sean respetados, dependiendo directamente de la Coordinación de Programas.





2. Marco Jurídico

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Art. 1º.- al 29º.

Convención sobre los Derechos del Niño, adoptada por la Asamblea General el 20 de noviembre de 1959.

Ley de Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar del Estado de Jalisco.

Reglamento de la Ley de Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar del Estado de Jalisco.

La Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

El Código de Asistencia Social del Estado de Jalisco.

La Ley de los Derechos de las Niñas y los Niños y Adolescentes del Estado de Jalisco.

Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco.

La Norma Nacional de Salud NOM046-SSA2-2005.

Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida libre de Violencia.

Contrato Colectivo de Trabajo del Sistema DIF Guadalajara.

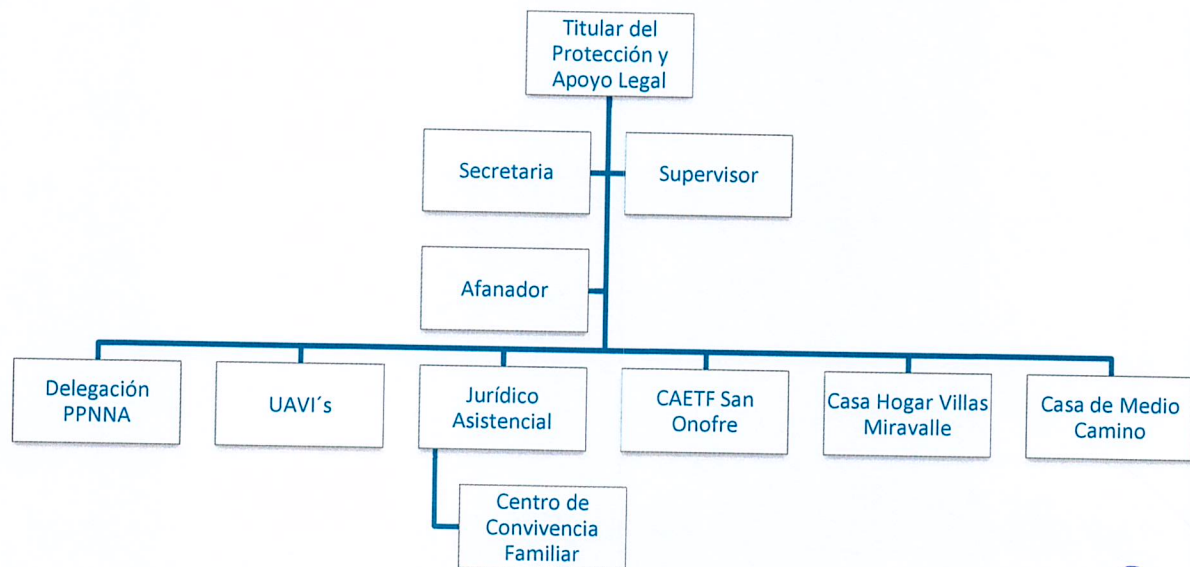
Reglamento Interno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Guadalajara.

3. Justificación

Existe una inminente necesidad en el municipio de brindar a la población, servicios jurídicos y de atención a violaciones de derechos, lo cual se constata con el incremento diario de denuncias de violencia intrafamiliar, conflictos entre padres respecto a la custodia de sus hijos, divorcios, niñez viviendo en instituciones privados de cuidados parentales, mujeres violentadas, entre otros.

Por tal motivo es que nace el Departamento de Protección y Apoyo Legal cuyo Titular tiene la obligación de dirigir las diferentes áreas de atención que integran las problemáticas referidas.

4. Organigrama



5. Descripción de Funciones

Titular del Departamento de Protección y Apoyo Legal

1. Dirigir y supervisar las actividades de cada una de las jefaturas a su cargo.
2. Coordinar reuniones de trabajo con las jefaturas a su cargo.
3. Garantizar que las jefaturas a su cargo den cumplimiento a sus responsabilidades de acuerdo a su área de trabajo, campo de acción y derivados (peticiones, reportes, informes, captura en plataforma electrónica, transparencia, reglas de operación de programas, etc.)
4. Atención y canalización de asuntos al área correspondiente.
5. Elaboración y autorización de oficios y memorandos.
6. Atención de peticiones de Directivos del Sistema DIF Guadalajara.
7. Representación de la institución en espacios específicos.
8. Elaboración de diagnósticos de necesidades de cada Jefatura a su cargo.
9. Participación y colaboración para el cumplimiento de metas y objetivos.
10. Elaboración y control de entrega recepción de la administración del equipo, mobiliario y archivos.
11. Comunicación estratégica con el Coordinador de Programas en lo que se requiera para el mejor funcionamiento del Departamento.
12. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción ante desastres.
13. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

Supervisor (a)

1. Coordinación con el Titular del Departamento de las gestiones que realiza.
2. Brindar apoyo en cuestiones administrativas a las Jefaturas y personal operativo.
3. Realizar solicitudes al Departamento de Capital Humano de las necesidades requeridas mediante los formatos establecidos (suplencias, permisos, días económicos, etc).
4. Elaboración de solicitudes para materiales, papelerías, equipos, entre otros.
5. Control de alumnos que brindan servicio social o prácticas profesionales en

- el Departamento.
6. Seguimiento de las necesidades de mantenimiento de las instalaciones en las que se encuentra el Departamento (Parque Hundido).
 7. Presentar los recibos de luz, cable y agua en tiempo para su pago.
 8. Proporcionar al personal de intendencia (afanadores) el material que requieren para sus labores de limpieza en todas las áreas que se encuentran en Parque Hundido.
 9. Elaborar las bitácoras de asistencia del personal de confianza.
 10. Reportes quincenales de las incidencias que se presentan con el personal de base y de confianza para enviar al área de Capital Humano
 11. En caso de no contar con checador electrónico elaboración de tarjetas de asistencia del personal de las oficinas administrativas ubicadas dentro del Parque Hundido.
 12. Supervisar, asesorar y apoyar en las áreas administrativas de Hogar de Transición para la Niñez Villas Miravalle; Casa de Medio Camino y Centro de Atención Especializada en Terapia Familiar (San Onofre).
 13. Validar y gestionar firmas del Titular del Departamento.
 14. Elaboración de requisiciones.
 15. Elaboración de solicitudes de compra.
 16. Solicitud de cheques para gastos por comprobar.
 17. Elaborar comprobación de gastos.
 18. Elaboración y control de entrega recepción de la administración del equipo, mobiliario y archivos.
 19. Atención y seguimiento a la aplicación y comprobación de recursos económicos derivados de Convenios con instituciones externas.
 20. Control de pago de maestros que por convenio brindan clases a los ciudadanos dentro de las instalaciones de oficinas administrativas del Parque Hundido.
 21. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción ante desastres.
 22. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
 23. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

Secretaria

1. Recepción de llamadas y canalización de las mismas.
2. Verifica que las áreas que dependen de la jefatura, estén capturando la atención a los usuarios por medio de la plataforma electrónica.
3. Recepción de documentos.
4. Registro de documentos.
5. Entrega de documentos.
6. Control y asignación de oficios memorandos.
7. Organización de minutario.
8. Apertura de expedientes.
9. Recepción de usuarios.
10. Colaboración con el Titular del Departamento en cuestiones administrativas.
11. Sacar copias.
12. Escanear documentos.
13. Archivar y entrega de archivo muerto..
14. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción ante desastres.
15. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
16. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

Afanador (a)

1. Aseo de las áreas que se les asignen.
2. Solicitar insumos necesarios al Supervisor.
3. Apoyo en eventos que se tengan en el Departamento.
4. Coordinar actividades con el Supervisor.
17. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción antes desastres.



5. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
6. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

6. Objetivo General

El Departamento de Protección y Apoyo Legal se encarga de atender y reintegrar socialmente a los generadores y receptores de violencia intrafamiliar, mediante acciones preventivas, atención y seguimiento de las denuncias y la promoción de herramientas educo formativas que promuevan una cultura de paz.

De la misma manera, proteger y restituir los derechos de niñas, niños y adolescentes en el municipio de Guadalajara mediante diferentes áreas de intervención.

7. Objetivos Específicos

1. Brindar asesoría jurídica a personas de escasos recursos económicos en todas las ramas del derecho, principalmente en las materias civil y familiar tramitando o dando seguimiento a casos familiares dentro del ámbito de la justicia social;
2. Realizar foros, pláticas, eventos, capacitación, asesoría jurídica para la prevención de problemas sociales de la comunidad en materia jurídica familiar, así como promover a la comunidad dichas actividades para lograr el óptimo apoyo y participación de la población;
3. Participar en coordinación y coadyuvar con el registro civil en el programa de campaña anual de matrimonios colectivos, reconocimiento de hijos y registros extemporáneos;
4. Participar en el comité de casos en calidad de Secretario Técnico con voz y voto en apoyo a personas en condiciones críticas;
5. Brindar asesoría a las personas sujetas de asistencia social que se

- encuentren en condición vulnerable y cumplan los requisitos para elaborar testamento ológrafo, además realizar el trámite correspondiente en el Registro Público de la Propiedad y Comercio para la inscripción de testamento ológrafo;
6. Atender y tramitar solicitudes de expedición gratuita de actas del registro civil de cualquiera de los estados de la república mexicana para personas de escasos recursos que sean originarios de nuestra entidad y que pidan el apoyo por conducto de los sistemas para el desarrollo integral de la familia estatal y municipales;
 7. Realizar visitas domiciliarias con apoyo de la trabajadora social adscrita al área a efecto de atender e investigar quejas o denuncias relacionadas con abusos, maltratos o cualquier situación que ponga en riesgo sobre todo a madres de familia, menores, adultos mayores o personas con alguna discapacidad; y
 8. Las demás actividades que se deriven de las leyes, reglamentos, acuerdos, convenios, programas y proyectos, o le sean delegados por su superior jerárquico.

8. Población Objetivo

- Niñas, Niños y Adolescentes a los cuales se les tenga que restituir sus derechos.
- Hombres y mujeres que requieran asesoría y trámites jurídicos.
- Personas víctimas de violencia intrafamiliar.
- Personas cuyos derechos han sido vulnerados o que por su condición de edad, por discapacidad, por género o por pobreza se consideran vulnerables.

9. Políticas de Operación

1. Dirigir y organizar las diferentes áreas con profesionalismo y cordialidad.
2. Mantener la confidencialidad de la información.
3. Fomentar reuniones periódicas con los Jefes de Áreas.
4. Atender las necesidades del equipo de manera oportuna.
5. Manejar comunicación asertiva con el equipo de trabajo.
6. Fomentar el trabajo en equipo.
7. Rendir informes cuando lo requiera el Jefe inmediato.
8. Supervisar las actividades de cada una de las áreas.
9. Garantizar que los procesos y procedimientos se realicen apegados a las normas aplicables en la materia.
10. Asegurar la atención digna de los usuarios.
11. Asegurar que las actividades sean congruentes con los objetivos e indicadores de cada programa.
12. Se deberá capturar toda la información del usuario en la Plataforma Electrónica y darle el seguimiento correspondiente que compete a todas las áreas involucradas en la atención directa al usuario.

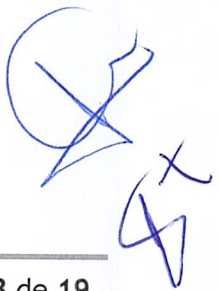
10. Tipos de Indicadores e Indicadores de Medición

EFICIENCIA: Atender en tiempo y forma las necesidades de las Jefaturas de áreas que favorezcan la atención a los usuarios.

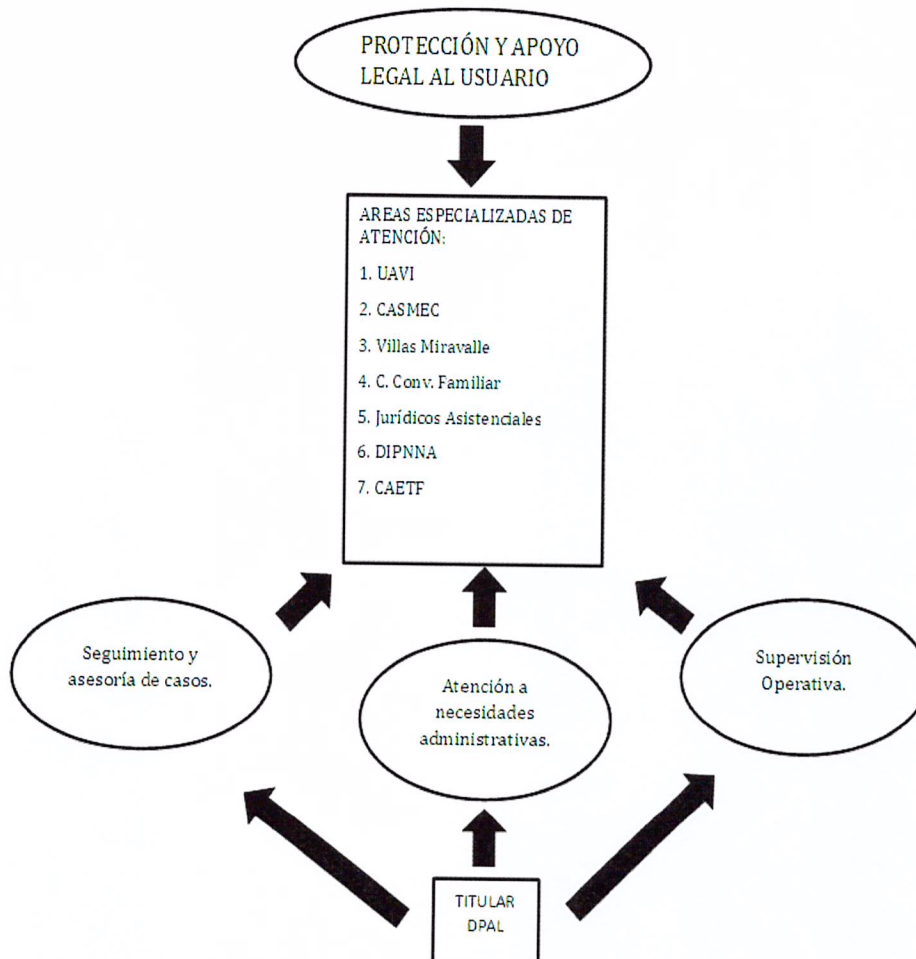
EFICACIA: Asegurar que las Jefaturas de áreas asuman las responsabilidades que tienen encomendadas.

Indicadores de Medición

Tipo de indicador	Descripción Indicador	Forma de Medición
Eficiencia	Necesidades atendidas	<u>Número de usuarios atendidos</u> casos abiertos de las Jefaturas
Eficacia	Personas atendidas	<u>Numero de niñas, niños, adolescentes,</u> <u>hombres y mujeres atendidos.</u> Número de casos terminados

11. Flujograma del programa



12. Servicios

Descripción de los Servicios	Niveles de Intervención				Objetivos
	Promoción	Prevención	Intervención	Reintegración	
Orientación jurídica			X		Brindar orientación jurídica a los usuarios
Asesoría y orientación	X				Sobre la normatividad y operación del programa informando sobre los requisitos y procedimientos a seguir.
Canalización			X		Para recibir servicios en otras instituciones
Derivación			X		Derivar a los usuarios a las áreas pertinentes que llevarán el caso y seguimiento del expediente.

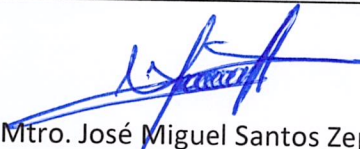
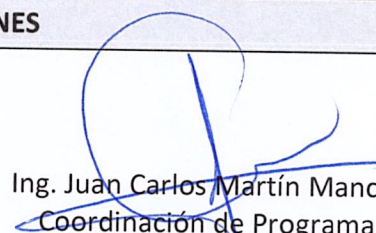




13. Plan de emergencias

2018- PROGRAMA INTERNO DE PROTECCIÓN CIVIL PARQUE HUNDIDO "SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL MUNICIPIO GUADALAJARA"

Programa Interno de Protección Civil (en proceso)

14. Autorizaciones

AUTORIZACIONES		
Coordinación de Área:	Coordinación de Programas	
Departamento de quien depende:	Coordinación de Programas	
Entra en vigor a partir de: 15-03-2018	Código: MOP-CP/JPALEGAL-4.1	Versión: 01-2018
Manual Operativo		
VALIDACIONES		
 Mtro. José Miguel Santos Zepeda Dirección General	 Ing. Juan Carlos Martín Mancilla Coordinación de Programas	
Autorizó	Validó	
 Alejandra Salas Niño Titular de Protección y Apoyo Legal	 Fausto Adrian Velasco Romero Titular de Planeación, Evaluación y Monitoreo	
Realizó	Revisó	



15. Sistema de Control

No se cuenta con formatos. Todos están integrados en áreas pertenecientes a este departamento.

[Handwritten signature]
[Handwritten initials]



16. Bitácora de revisiones

(Registre las modificaciones que va sufriendo el documento, debe coincidir la fecha de la última modificación con la fecha de actualización y la fecha de la firma del documento).

No.	FECHA DE CAMBIO	REFERENCIA DEL PUNTO MODIFICADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]