



MANUAL OPERATIVO

DELEGACIÓN INSTITUCIONAL DE LA PROCURADURÍA DE PROTECCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.





Manual Operativo Protección a la Niñez y Adolescencia



CONTENIDO

1. Reseña Histórica	2
2. Marco Jurídico	5
3. Justificación	6
4. Organigrama	7
5. Descripción de Funciones	7
6. Objetivos General	15
7. Objetivos Específicos	15
8. Población Objetivo.....	16
9. Políticas de Operación	17
10. Tipos de Indicadores e Indicadores de Medición	22
11. Flujograma del programa.....	24
12. Servicios.....	25
13. Plan de emergencias.....	26
14. Autorizaciones	27
15. Sistema de Control.....	28
16. Bitácora de revisiones.....	29

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 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, 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 Dificiles, 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 focalizadas de acuerdo a la complejidad de las problemáticas atendidas de manera integral hacia las niñas, niños y adolescentes atendidos a través de los diversos programas y servicios de los Sistemas Municipales DIF.

Por su parte, 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

Posteriormente, en 1990, México junto con Canadá, Egipto, Malí, Pakistán y Suecia, promovieron en el seno de las Naciones Unidas, la "Cumbre mundial a favor de la Infancia", la cual 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, destacando la importancia del 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. Con 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.

2. Marco Jurídico

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Convención sobre los Derechos del Niño. Adoptada y abierta a la firma y ratificación por la Asamblea General de la ONU en su resolución 44/25, de 20 de noviembre de 1989. Entrada en vigor: 2 de septiembre de 1990.

Convenios internacionales con la Organización Internacional del Trabajo para atender y erradicar las peores formas de trabajo infantil.

Ley de Asistencia Social.

Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.

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

Ley de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes en el Estado de Jalisco.

Ley Nacional del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes
Reglamento interno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Guadalajara.

Código de Asistencia Social del Estado de Jalisco.

Código Civil del Estado de Jalisco.

Norma Oficial Mexicana 167. Norma Oficial Mexicana NOM-167-SSA1-1997, Para la Prestación de Servicios de Asistencia Social Para Menores y Adultos Mayores Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de noviembre de 1999.

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

Contrato Colectivo de Trabajo del Sistema DIF Guadalajara.

3. Justificación

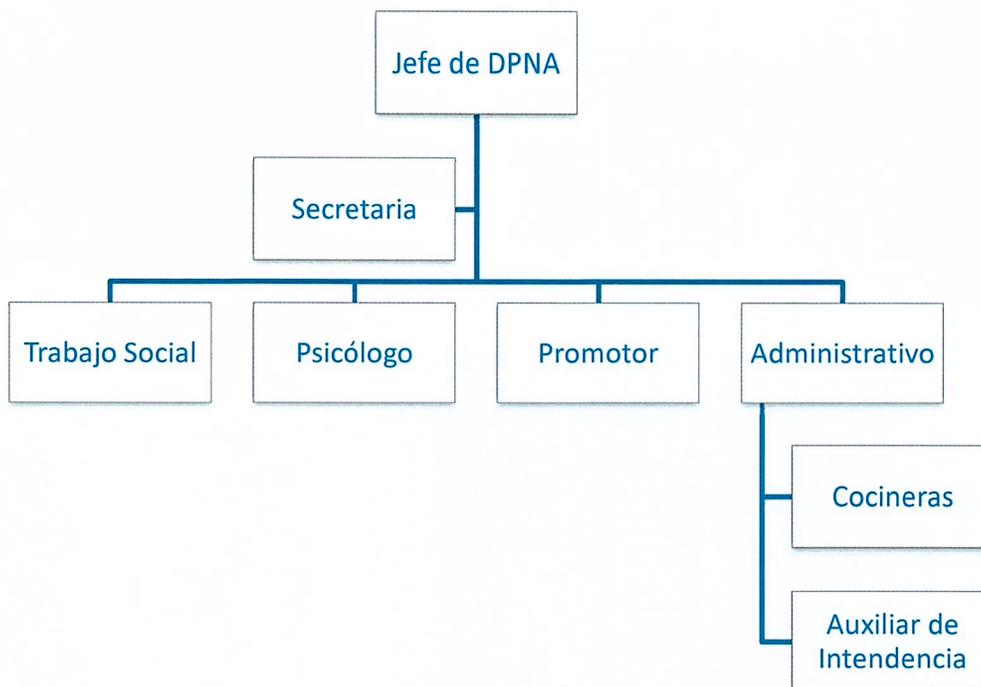
Nuestro país, al haber ratificado la Convención sobre los Derechos del Niño, adquirió la responsabilidad de garantizar a niñas, niños y adolescentes (NNA) mexicanos el disfrute de los derechos que ella les consagra: la supervivencia, el desarrollo, la protección y a que sus opiniones sean escuchadas por la sociedad y así impulsar una nueva relación con los adultos, quienes al ser sujetos de derechos han surgido como actores sociales.

Continuar avanzando en la construcción de respuestas orientadas a cimentar una conciencia social de respeto a la población infantil, de prevenir y atender las problemáticas a las que está expuesta, como: violencia intrafamiliar, abandono o desamparo, trabajo infantil, explotación sexual, embarazo infantil y adolescente, riesgos psicosociales, migración infantil no acompañada, adolescentes en conflicto con la ley.

El municipio de Guadalajara como en la misma entidad federativa, la actual situación económica, política, social y cultural afecta directa e indirectamente a las niñas, niños, adolescentes y sus familias quienes están sujetos a situaciones de vulnerabilidad, por los riesgos psicosociales, violación a sus derechos humanos y la desigualdad, lo cual genera una exclusión e inequidad sistemática en las oportunidades de desarrollo.

Es por ello que el Departamento de Protección a la Niñez y Adolescencia trabaja con un enfoque preventivo sobre los riesgos psicosociales que afectan a la niñez y la adolescencia tapatía, así mismo se brinda atención y protección a la niñez y la adolescencia con un enfoque garantista y de restitución de derechos.

4. Organigrama



5. Descripción de Funciones

Jefe (a) de Protección a la Niñez y la Adolescencia

1. Ser responsable de la operatividad y administración de los recursos humanos, financieros y materiales con los que dispone la Jefatura para la aplicación eficiente de los programas que la conforman.
2. Realizar trabajo o investigación de campo.
3. Gestionar los recursos y promoción del ámbito de su competencia laboral.
4. Procurar la adecuada dirección y coordinación de todas las actividades administrativas y operativas de la jefatura y sus programas, con el fin de mantener un óptimo desarrollo del trabajo de las áreas que lo

conforman interactuando en los múltiples niveles de relación y mando dentro y fuera de la institución.

5. Evaluar los procesos administrativos y operativos para mejora y eficiencia de las funciones del personal que conforma la jefatura.
6. Proporcionar la información que le sea requerida por las dependencias y entidades de la administración pública estatal, municipal o por las unidades administrativas del propio DIF Guadalajara, de acuerdo con las disposiciones legales aplicables y establecidas a este respecto.
7. Verificar que las áreas a su cargo estén registrando a los usuarios en la plataforma electrónica.
8. Elaboración y control de entrega recepción de la administración.
9. Participar activamente como brigadista del Comité de Seguridad y Emergencia, colabora en la elaboración e implementación del Plan de Acción ante Desastres del Plantel.
10. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

Administrativo

1. Gestionar los recursos humanos, materiales y financieros que faciliten la operación de los programas y estrategias de la Jefatura, sean éstos otorgados por asignación presupuestal municipal, convenios con el Sistema DIF Jalisco, Universidades Públicas o adjudicación en proyectos especiales.
2. Proporcionar la información que le sea requerida por las dependencias y entidades de la administración pública estatal, municipal o por las unidades administrativas del propio DIF Guadalajara, de acuerdo con las disposiciones legales aplicables y establecidas a este respecto.
3. Proponer y ejecutar las medidas necesarias para el funcionamiento y mejoramiento administrativo-operativo de los espacios del Centro de

- Día y del personal a su cargo.
4. Control de las incidencias laborales del personal administrativo y operativo de la Jefatura.
 5. Coordinar los vehículos con los que dispone la Jefatura, para su uso y mantenimiento.
 6. Verificar que la plataforma electrónica sea capturada y le den el seguimiento correspondiente a los usuarios.
 7. Elaboración y control de entrega recepción de la administración.
 8. Coordinar la Brigada Interna de Protección Civil ante las instancias del propio DIF Guadalajara, del Municipio o del ámbito Estatal.
 9. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
 10. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

Promotor (a) Infantil Comunitario.

1. Ser responsable por el cuidado integral de la población infantil que atiende.
2. Fomentar los valores superiores y ofrecer información preventiva de riesgos psicosociales propios de los niños.
3. Apoyar a los niños en el mejoramiento de su desempeño académico. Impulsar la elaboración de un Proyecto de Vida.
4. Brindar seguimiento familiar y escolar a beneficiarios de beca educativa o de capacitación.
5. Impulsar la elaboración de un Proyecto de Vida.
6. Apoyar en la realización de eventos.
7. Participar en las reuniones convocadas por el responsable de departamento. Atiende casos con el perfil de los programas, derivados por reportes ciudadanos u otros departamentos de la institución.

8. Realiza talleres y platicas en las comunidades de atención y escuelas.
9. Organizar redes de apoyo para la gestión comunitaria.
10. Realizar diagnósticos situacionales en las comunidades marginadas y en espacios públicos del municipio.
11. Elaborar informes y brinda apoyo para la sistematización y actualización de datos de la población atendida.
12. Brindar orientación social, canalizar y derivar a otras áreas de la institución o fuera de las mismas.
13. Capturar de datos generales y seguimiento a los beneficiarios del programa en plataforma electrónica.
14. Atender casos con el perfil de los programas, derivados por reportes ciudadanos u otros departamentos de la institución.
15. Organizar redes de apoyo para la gestión comunitaria talleres y pláticas en las comunidades de atención y escuelas.
16. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción antes desastres.
17. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
18. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

Psicólogo (a)

1. Intervenir en casos de crisis, orientación psicológica y psicoterapia.
2. Tener experiencia en manejo de software y equipo de cómputo.
3. Llevar un registro estadístico de la población atendida.
4. Participar en reuniones para presentación de casos.
5. Mantener una postura ética y estricta confidencialidad en relación a los casos que atiende y la información que quede a su resguardo.
6. Llevar un expediente actualizado de cada paciente que atiende con notas de seguimiento en cada sesión. Así como alimentar la plataforma

- electrónica.
7. Participar en reuniones de equipo técnico o de jefatura.
 8. Canalizar a pacientes a otras instancias de atención.
 9. Realizar informes mensuales.
 10. Realizar, conjuntamente con el resto del equipo, el plan de atención de los niños.
 11. Supervisar a estudiantes graduados de psicología en práctica profesional y/o servicio social que brinden apoyo a los programas.
 12. Realizar visitas domiciliarias de seguimiento de casos.
 13. Impartir pláticas o talleres informativos y de capacitación, en escuelas y grupos en comunidades.
 14. Asistir a las reuniones de capacitación que convoque el departamento de Psicología del Sistema DIF Guadalajara o el sistema DIF Jalisco.
 15. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción antes desastres.
 16. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
 17. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

Trabajador (a) Social

1. Planificar y organizar procesos de intervención social en diversos ámbitos.
2. Realizar informes que deberán integrarse a los expedientes de casos.
3. Realizar visitas domiciliarias.
4. Realizar, conjuntamente con el resto del equipo técnico, el plan de atención de los niños que lo ameriten.
5. Capturar información de los usuarios en la plataforma electrónica y a su vez da seguimiento de los casos en los formatos electrónicos establecidos.

6. Formar parte del equipo interdisciplinario de casos.
7. Canalización y derivación de casos por parte de los promotores.
8. Apoyar en la impartición de talleres, pláticas y eventos.
9. Apoyar en la atención y seguimiento de becados o beneficiarios de programas.
10. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción antes desastres.
11. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
12. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

Secretaria

1. Elaborar oficios y memorando del Departamento.
2. Recibir correspondencia externa e interna.
3. Recibe llamadas telefónicas sobre denuncias ciudadanas.
4. Elaborar registro de casos denunciados y los presenta a su jefe inmediato. para canalizarlo a los empleados a quienes les competa la atención.
5. Brindar orientación a la población en general sobre los distintos programas del Sistema Municipal DIF.
6. Llevar el registro de control de permisos, días económicos y retardos del personal.
7. Elaborar el reporte de control de incidencias quincenalmente.
8. Llevar el archivo del Departamento.
9. Elaborar solicitudes de artículos de papelería y limpieza, lleva el control de la distribución de los mismos.
10. Realiza llamadas telefónicas de la Jefatura del Departamento.
11. Manejar el correo institucional.

12. Elaborar informes solicitados por el jefe inmediato.
13. Colaborar en actividades y eventos organizados por el Departamento.
14. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción antes desastres.
15. Capturar información de los usuarios en la plataforma electrónica
16. Realizar todas las funciones que su jefe inmediato le confiere de acuerdo a las necesidades del Departamento.
17. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

Jefe (a) de cocina

1. Coordinar las actividades de la cocina y comedor con los promotores para realizar los alimentos de la población atendida.
2. Coordinar en conjunto con el área administrativa para controlar el stock y administrar los recursos del comedor.
3. Elaborar el menú semanal de alimento.
4. Coordinar actividades de trabajo propias de su puesto con la cocinera.
5. Hacer reporte de desperfectos técnicos en el área de cocina y comedor.
6. Coordinar actividades de limpieza con el área correspondiente por reglas de inocuidad en el manejo y control de alimentos.
7. Elaborar informe de número de raciones alimenticias otorgadas.
8. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción antes desastres.
9. Realizar todas las funciones que su jefe inmediato le confiere de acuerdo a las necesidades del Departamento.
10. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

Cocinera (o)

1. Coordinar las actividades de la cocina y comedor con los promotores para realizar los alimentos de la población atendida.
2. Coordinar en conjunto con el área administrativa para controlar el stock y administrar los recursos del comedor.
3. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción antes desastres.
4. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
5. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

Auxiliar de Intendencia

1. Llevar a cabo el aseo de las áreas de trabajo correspondientes a la jefatura.
2. Coordinar con el área administrativa para controlar y administrar los recursos y el material con el cual lleva a cabo sus acciones.
3. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción antes desastres.
4. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
5. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

6. Objetivos General

Promover y restituir los derechos de niñas, niños, adolescentes mediante la ejecución de acciones que fortalezcan el desarrollo de la familia como un factor de protección, para la prevención, atención y desaliento del trabajo infantil, de los riesgos psicosociales, del embarazo infantil y adolescente, de la explotación sexual infantil, la atención a los adolescentes en conflicto con la ley, la atención a la niñez migrante no acompañada y la prevención de toda forma de violación a sus derechos humanos.

7. Objetivos Específicos

1. Fortalecer en niños, niñas, adolescentes y sus familias habilidades de protección, para prevenir, atender y reducir los riesgos psicosociales mediante la aplicación de modelos preventivos en adicciones, el embarazo adolescente y estilos de vida saludable.
2. Prevenir, atender y disminuir el trabajo infantil mediante promoción de redes comunitarias, el fortalecimiento de las capacidades familiares e individuales y la valoración de la escuela como generadora de capacidades. Además busca retener a las niñas, niños y adolescentes en esos espacios como los ámbitos idóneos para su desarrollo integral, buscando así también de manera indirecta el arraigo en lugares de origen y la prevención de la migración.
3. Atender a los niños, niñas y adolescentes víctimas de explotación sexual en el municipio Guadalajara y prevenir a los que se encuentren en riesgo, mediante la impartición de talleres en comunidades, escuelas y atención de casos.
4. Contribuir a la reincorporación social, familiar, laboral y educativa de los adolescentes en conflicto con la ley penal o en riesgo de serlo, a través de acciones que fomenten el desarrollo de sus habilidades

individuales, para propiciar una cultura de la prevención de delito, el respeto a los derechos humanos y a la legalidad en el municipio de Guadalajara.

5. Prevenir y atender la migración infantil no acompañada mediante la conformación de grupos líderes comunitarios, desarrollando planes de acción donde se genera arraigo y se logre prevenir los riesgos a los que se enfrentan las niñas, niños y adolescentes migrantes no acompañados.
6. Coordinar las acciones que se realizan en el Centro Especializado de Nutrición Infantil.

8. Población Objetivo

La Jefatura de Protección a la Niñez y la Adolescencia enfoca sus esfuerzos y dirige las acciones de sus programas en materia preventiva y de atención a Niñas Niños y Adolescentes de 6 a 17 años 11 meses de edad, con los siguientes perfiles:

- Niñez en situación de calle.- Trátase de todo aquel niña o niño que se encuentre realizando actividades económicas sólo, con otros pares o con familiares en espacios públicos abiertos o cerrados, teniendo la principal característica de no haber roto el vínculo familiar.
Debe considerarse a los NNA que dejaron el trabajo en calle (ex trabajadores), por considerarse en riesgo de reincorporarse a dichas actividades.

Algunas de las actividades que realizan: boleros, actividades artísticas, payasos, ayudantes de panteones, billeteros, canasteros, cuida coches, estibadores, limpia parabrisas, pepenadores, lava coches, mendigos, vendedores ambulantes, acompañantes, voceadores, prostitución, volanteros, cargadores, cerillos o empacadores, peones, distribuidores de droga, otros.

Su estancia en la calle es temporal.

- Niñez en condiciones de vulnerabilidad.- Aquellas niñas, niños y adolescentes que viven en desventaja social o en condiciones de pobreza extrema.
- Niños de la calle: es aquel que presenta en grado mayor, una situación familiar y social altamente conflictiva y vive en situación de extrema pobreza.

Este perfil de niños, niñas y adolescentes rompen todo vínculo familiar, abandonan sus hogares y en la mayoría de los casos su comunidad. La calle entonces se convierte en su hábitat cotidiano, enfrentándose a condiciones de abuso físico y psicológico, explotación laboral e infracciones a la Ley. La estancia en la calle es permanente, desarrollan una enorme capacidad de desplazamiento en el contexto urbano y fuera del mismo, por lo que en la mayoría de los casos no se logra un seguimiento adecuado para la continuidad en su atención.

9. Políticas de Operación

1. La Coordinación de Programas a través del Departamento de Protección a la Niñez y la Adolescencia es responsable de desarrollar el Programa para la Atención a Niñas y Niños en Circunstancias Difíciles en el Centro de Día.
2. La Coordinación de Programas a través de su Jefatura de Unidad Departamental de Protección a la Niñez y la Adolescencia tiene como responsabilidad, coordinar la normatividad y operatividad del Programa para la Atención a Niñas y Niños en Centro de Día.
3. La Coordinación de Programas a través de la Jefatura de Unidad Departamental de Protección a la Niñez y la Adolescencia tiene como responsabilidad de informar sobre el cumplimiento de las metas establecidas, lo que hará de manera mensual o en la periodicidad que

- se le requiera.
4. La Jefatura de Unidad Departamental de Protección a la Niñez y la Adolescencia es responsable de establecer los mecanismos de registro, control, seguimiento y evaluación, de la operatividad de los Programas.
 5. La Jefatura de Protección a la Niñez y la Adolescencia tiene como función la supervisión de la aplicación de la normatividad en las siguientes acciones:
 - a) Orientación y asesoría
 - b) Servicios
 - c) Organización y participación de los beneficiarios.
 - d) Promoción, apoyo, supervisión y diagnóstico de los servicios.
 6. La Jefatura de Unidad Departamental de Protección a la Niñez y la Adolescencia a través de los Centros de Día tiene como función realizar las siguientes actividades:
 - a) Brindar servicios especializados y atención integral a niñas y niños en riesgo y/o vulnerabilidad, conforme a sus requerimientos en un marco de equidad y respeto a la diversidad.
 - b) Realizar acciones de prevención, protección, provisión y participación en la atención de niñas y niños en situación de riesgo y/o vulnerabilidad, en el marco de la Convención sobre los Derechos del Niño, la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, la Ley de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Jalisco, así como a todo ordenamiento en la materia.
 - c) Fortalecer las redes de apoyo para niñas y niños en riesgo y sus familias, con instituciones públicas y privadas, en materia educativa, salud y alimentos, entre otras.
 - d) Incorporar a las familias de los beneficiarios del programa, al proceso de desarrollo integral de las niñas y los niños, así como de su interrelación con la comunidad.
 7. La Jefatura de Unidad Departamental de Protección a la Niñez y la Adolescencia a través del Centro de Día, tiene como responsabilidades establecer, actualizar, difundir y dar seguimiento al cumplimiento de la política y normas vigentes, relativas a las acciones de atención a niñas y niños en los Centros de Día.

8. El Centro de Día, es responsable de realizar las siguientes acciones:
- a) Constituir a través de su responsable y el personal, las Coordinaciones Técnicas y Operativas que aplican los mecanismos de registro, control, seguimiento y evaluación, en las seis áreas que la componen: Educativa, psicológica, trabajo social, deportiva, recreativa y cultural. Difundir y promocionar los servicios, en la zona de influencia del Centro de Día, así como en eventos interinstitucionales.
 - b) Realizar jornadas de detección de niñas y niños, para su posible incorporación a los Centros de Día.
 - c) Recibir a niñas y niños en riesgo, para integrarlos a los servicios, mediante solicitud directa de madres, padres, familiares responsables, así como de aquellos que provengan por vía de solicitud de apoyo a canalización de instituciones.
 - d) Realizar entrevistas a los solicitantes donde se informa lo siguiente:
 - La atención se brinda de lunes a viernes en dos turnos, en horarios matutino de 9:00 a 13:00 y vespertino de 13:30 a 17:00 horas.
 - Los servicios son de carácter gratuito.
 - Apoyo, regularización e iniciación a la educación preescolar, primaria y secundaria.
 - Salud preventiva.
 - Comedor (Desayuno y Comida)
 - Apoyo psicológico y trabajo social.
 - Actividades recreativas, culturales y deportivas.
 - Talleres de los Valores y Derechos de las Niñas y de los Niños.
 - e) Requisitos para ser incorporados al Centro de Día.
 - Ser niñas o niños en riesgo de callejerización y/o deserción escolar de escasos recursos económicos.
 - Tener de 4 a 17 años de edad.
 - Ser trabajadores y/o indígenas (en su caso).
 - Tener residencia en la zona de influencia del Centro de Día (preferentemente).
 - Que la familia obtenga ingresos no mayores a dos salarios mínimos.
 - Presentar solicitud en el Centro de Día.
 - Acta de Nacimiento (fotocopia).
 - Comprobante de domicilio (fotocopia).

- Última constancia de estudios (fotocopia).
 - Dos fotografías tamaño infantil
- f) Del Familiar responsable, madre o padre:
- Acta de nacimiento (fotocopia).
 - Comprobante de domicilio (fotocopia).
 - Credencial de elector (fotocopia)
9. De no contar con algún documento, bajo la supervisión de la Jefatura de Unidad Departamental de Protección a la Niñez y la Adolescencia el Centro de Día asesora y da acompañamiento para su obtención y los datos personales proporcionados por el tutor o tutora, serán incorporados en el Sistema Electrónico.
10. De no cubrir con el perfil de atención del Centro de Día, bajo la supervisión de la Jefatura de Unidad Departamental de Protección a la Niñez y la Adolescencia se canaliza con la institución que dé respuesta a sus necesidades.
11. Realizar visitas domiciliarias, donde aplica Estudio Socioeconómico.
12. Elaborar el Diagnóstico Inicial del beneficiario y la Valoración de Salud.
13. Integrar expediente con Estudio Socioeconómico, Diagnóstico Inicial, Valoración de Salud y documentación del beneficiario, así como del familiar responsable.
14. Orientar y/o canalizar al solicitante a las instancias correspondientes, cuando se detectan problemáticas que requieren atención especializada.
15. Fomentar los procesos, tipos y/o formas de organización y participación de los beneficiarios relacionados con la aplicación del Reglamento Interno del Centro de Día.
16. Establecer comunicación con las Escuelas cercanas al Centro de Día, para dar apoyo en la incorporación y/o permanencia en el Sistema Educativo de los beneficiarios.
17. Dar seguimiento permanente del avance académico de los beneficiarios, con el personal del Centro de Día.
18. Realizar con su personal y/o con apoyo de instituciones públicas y privadas, talleres y cursos para madres, padres y familiares sobre la atención del proceso de educación, cuidado de la salud, desarrollo físico y mental de la infancia, así como de la promoción de los derechos de las niñas y los niños, entre otros.

19. Evaluar mensualmente el desarrollo académico de los beneficiarios y de la integración con sus familias.
20. Los datos personales proporcionados por el tutor ó tutora, serán incluidos de acuerdo a las atribuciones legales para recabar datos personales.
21. Elaborar el Programa Anual de Actividades, conforme al Manual de Operación de los Centros de Día.
22. El Centro de Día elabora informes y reportes del avance de las metas programadas de manera mensual o cuando le sean requeridas.
23. Informe Mensual de Censo de Población Beneficiaria, para que le sean asignadas las raciones alimenticias correspondientes, así como de los menús recomendados para dotar de una alimentación balanceada y de calidad.
24. El personal que tenga contacto directo con los usuarios, deberán capturar toda la información del usuario en la Plataforma Electrónica y darle el seguimiento correspondiente de acuerdo a los programas operativos.
25. Informe Anual, Informe Mensual y Trimestral.
26. La Jefatura de Unidad Departamental de Planeación de Protección a la Niñez y la Adolescencia recibe y analiza la información del Centro de Día y elabora el reporte mensual de las metas programadas y acciones de atención a niñas y niños en los Centros de Día, para su envío a la Coordinación de Programas.

10. Tipos de Indicadores e Indicadores de Medición

Los objetivos y tareas que se propone alcanzar la Institución debe expresarse en términos medibles, que permitan evaluar el grado de cumplimiento o avance de los mismos. Es aquí que el uso de los indicadores tiene su mayor fortaleza. Los indicadores pueden ser: medidas, números o hechos.

Los indicadores de medición nos garantizan contar con información constante, real y precisa sobre aspectos tales como:

EFICIENCIA: relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. La eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo.

EFICACIA: Nivel de obtención de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos.

EFFECTIVIDAD: Permite la medición del grado de cumplimiento de los objetivos que han sido planificados. Es decir la comparación de los resultados planificados con los con los resultados propuestos.

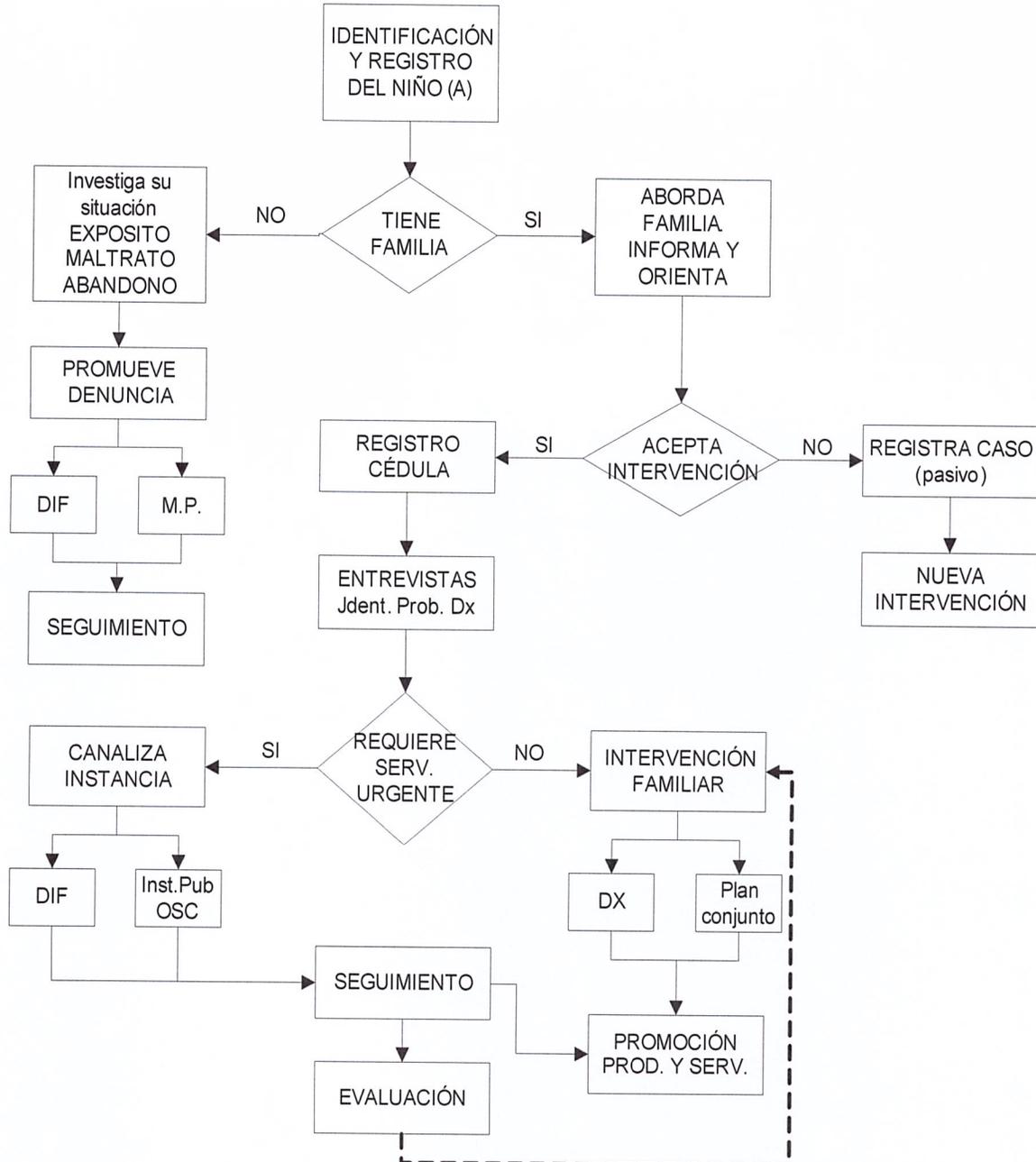
PRODUCTIVIDAD: La productividad es definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida.

CALIDAD: Una buena atención al usuario constituye una ventaja competitiva frente a otras organizaciones. A igual producto, la calidad de atención es lo que diferencia.

Indicadores de medición:

Tipo de indicador	Descripción de indicador	Forma de medición
Eficiencia	Porcentaje de Casos Atendidos de niñas, niños y adolescentes con vulneración de derechos.	<u>Medir el número total de casos atendidos,</u> Número de casos detectados.
Eficacia	Variación porcentual de niñas, niños y adolescentes con vulneración de derechos atendidos.	<u>Número de niños atendidos en el año evaluado</u> Entre el número de niños atendidos en el año anterior.
Eficacia	Porcentaje de escuelas atendidas en pláticas sobre prevención de riesgos psicosociales.	<u>Número de escuelas atendidas</u> Entre el número de escuelas en el municipio.
Eficacia	Porcentaje de becas entregadas a niñas, niños y adolescentes empadronados.	<u>Número de becas entregadas</u> Entre número de becas solicitadas.

11. Flujoograma del programa



[Handwritten signature and initials in blue ink]

[Handwritten signature and initials in blue ink]

12. Servicios

Descripción de los Servicios	Niveles de Intervención				Objetivos
	Promoción	Prevención	Intervención	Reintegración	
Centro de día	X	X	X	X	Llevar a cabo diversas actividades en forma conjunta con los solicitantes como torneos deportivos, talleres de manualidades de valores y derechos de las niñas y los niños así como a padres de familia.
Psicología			X	X	Favorecer el desarrollo, emocional, social y cognoscitivo de las niñas, niños y adolescentes en situación de calle, mediante la realización de actividades que les permitan el fortalecimiento y adquisición de competencias educativas, así como la mejora en su salud mental y el desarrollo de habilidades para la vida.
Trabajo social	X	X	X	X	Promover y brindar los servicios asistenciales del DIF Guadalajara así como de otras instancias tanto del sector público como privado, a los NNA y sus familias, así como de otros grupos vulnerables que requieran del servicio.
Centro de Nutrición Especial	X	X	X	X	Brindar servicios de alimentación y salud a los usuarios del centro, mediante orientaciones, asesorías, trámites, canalización y acompañamiento a otras instancias tanto del sector público como privado, en asuntos relacionados a la protección y garantía de derechos de la niñez.
Comedor		X	X		Otorgar el servicio de alimentos a las niñas, niños y adolescentes en situación de calle, en desventaja social y beneficiarios de los programas de la Jefatura de Protección a la Niñez y Adolescencia, asegurando la ingesta de alimentos y el fortalecimiento de una sana nutrición de la población infantil que trabaja en la zona del Centro histórico de Guadalajara y barrios colindantes como San Juan de Dios, Analco, Antigua Central Camionera, Ferrocarril entre otros.



Manual Operativo Protección a la Niñez y Adolescencia

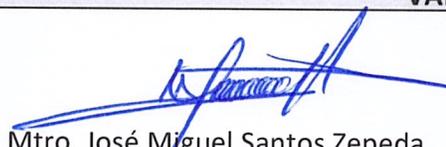
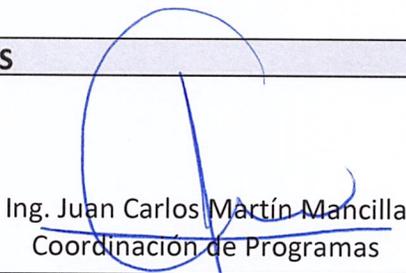


13. Plan de emergencias

2018- PROGRAMA INTERNO DE PROTECCIÓN CIVIL
“DEPARTAMENTO DE PROTECCION A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA”

Programa Interno de Protección Civil (en proceso)

14. Autorizaciones

AUTORIZACIONES		
Coordinación de Área:	Coordinación de Programas	
Departamento de quien depende:	Protección a la Niñez y Adolescencia	
Entra en vigor a partir de: 15-03-2018	Código: MOP-CP/PNA-4.3	Versión: 01-2018
Manual Operativo		
VALIDACIONES		
 Mtro. José Miguel Santos Zepeda Dirección General	 Ing. Juan Carlos Martín Mancilla Coordinación de Programas	
Autorizó	Validó	
 Norma de Jesús Villafaña Preciado Titular de Protección a la Niñez y Adolescencia	 Fausto Adrián Velasco Romero Titular de Planeación, Evaluación y Monitoreo	
Realizó	Revisó	

15. Sistema de Control

1. Cronograma semanal de actividades
2. Todos los formatos que integran este manual están integrados en cada uno de los programas operativos de Protección a la Niñez y Adolescencia.



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

