



**MANUAL OPERATIVO**

---

**PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DEL  
TRABAJO INFANTIL  
URBANO MARGINAL**





# Manual Operativo Protección y Atención del Trabajo Infantil Urbano Marginal



## CONTENIDO

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

## 1. Reseña Histórica

Viendo la necesidad de crear un procedimiento de atención, es preferible tomar un camino orientado en un “Enfoque de Derecho”, el cual nos enmarca en líneas de acción internacionales que son un compromiso ante organismos como son: ONU, UNICEF o OIT, por mencionar algunos, donde se prioriza la atención a grupos específicos de la población y siendo DIF un organismo con un espíritu vocacionado a los que menos tienen, de apoyo a los más vulnerables y atendiendo a lo que se señala en el artículo tercero de la Convención de los Derechos de los Niños se resalta que: es importante atender a la población infantil vulnerable con procedimientos claramente definidos y con personal especialista o, en su defecto, exclusivo en dar atención a esta población.

Pero quiénes son esa “Infancia Vulnerable”: esos menores que trabajan en calle o que son víctimas de la ESCI<sup>1</sup> a los cuales se les merece, por ley, un trato diferenciado y urgente<sup>2</sup> por su situación distinta al resto de la población, además del compromiso nacional adquirido por México y que recae en las instituciones, incluidas las municipales<sup>3</sup>, que conforman El Estado.

Y cuáles son los compromisos que deberán asumirse y atenderse de esta Infancia Vulnerable: propiciar el óptimo desarrollo de los Niños, Niñas y adolescentes implicando a los tres estratos involucrados, a saber: Sociedad civil organizada, Familias y Estado.

---

<sup>1</sup> Explotación Sexual Comercial Infantil.

<sup>2</sup> Convenio 182 de la OIT, Sobre las Peores formas de Trabajo Infantil; y Recomendación 190 de la OIT Sobre las Peores formas de Trabajo Infantil.

<sup>3</sup> Ley para la protección de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes, Artículo 5.

El Psic. Ariel Gustavo Forselledo explica qué se entiende por “desarrollo”:

El desarrollo de los niños y de las niñas se entiende como un proceso por el cual, se logra el crecimiento armónico e integral de sus aspectos: físico o biológico que le da la capacidad para moverse, y configurarse corporalmente; psicológico, que le da la capacidad de desarrollar su propia identidad como individuo; mental o cognitivo, que le da la capacidad para pensar y hablar; afectivo que le da la capacidad para sentir y amar; y social, que le da la capacidad para relacionarse con los demás. Son responsables del desarrollo de los niños y las niñas en forma interrelacionada, la familia, la comunidad y el Estado. La familia es la responsable directa de brindar condiciones apropiadas para el desarrollo de las niñas y los niños, y su actuar no se puede reducir a lo que ocurre «puertas adentro», pues la acción familiar hacia el barrio es fundamental. La comunidad en la que está inmersa la familia y la sociedad en general también tienen responsabilidades, frente al desarrollo de la niñez; brindando a través de la organización comunitaria, seguridad, recreación, protección, solidaridad y un ambiente sano; denunciando conjuntamente las irregularidades y presionando para su pronta solución. Asimismo, es responsabilidad del Estado, velar por el bienestar de todos los niños/as y ciudadanos/as en general. Para dar cumplimiento a este propósito se han establecido normas internacionales y nacionales que consagran los derechos de la niñez. La vigencia de estos derechos se concreta a través de la formulación de políticas y planes de desarrollo para la infancia y la familia, aportando los recursos necesarios y velando por su cumplimiento.<sup>4</sup>

Por todo lo anterior podemos concluir que no solo “sería importante atender de manera especializada” (en la medida de las posibilidades de cada institución) a la población Infantil vulnerable, sino que es una obligación y una de las prioridades de la asistencia para el desarrollo social.

---

<sup>4</sup>Ariel Gustavo Forselledo. Niñez en situación de calle Un modelo de prevención de las fármaco dependencias basado en los derechos humanos. Boletín del Instituto Interamericano del Niño N° 236 - enero 2001



## Manual Operativo Protección y Atención del Trabajo Infantil Urbano Marginal



### 2. Marco Jurídico

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.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Garantías Individuales)

Ley de Asistencia Social (Última Reforma DOF 19-12-2014)

Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal 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.

Ley General de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (DOF 04-12-2014)

Ley Nacional del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes (Nueva Ley publicada en el DOF 16-06-2016).

Código de Asistencia Social del Estado de Jalisco

Código Civil del Estado de Jalisco

Ley de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes en el Estado de Jalisco (P.O. 05-09-2015 entra en vigor el 01 de enero del 2016)

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

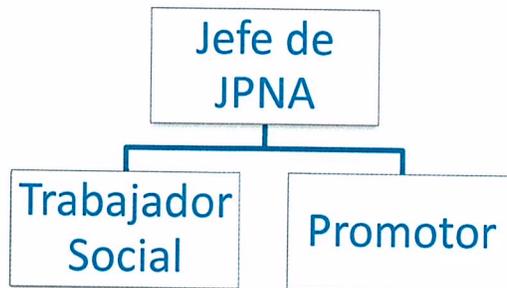
Nuestro país, al haber ratificado la Convención sobre los Derechos del Niño, adquirió la responsabilidad de garantizar a niñas, niños y adolescentes (NNA) mexicanos el disfrute de los derechos que ella les consagra: la supervivencia, el desarrollo, la protección y a que sus opiniones sean escuchadas 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.



#### 4. Organigrama



#### 5. Descripción de Funciones

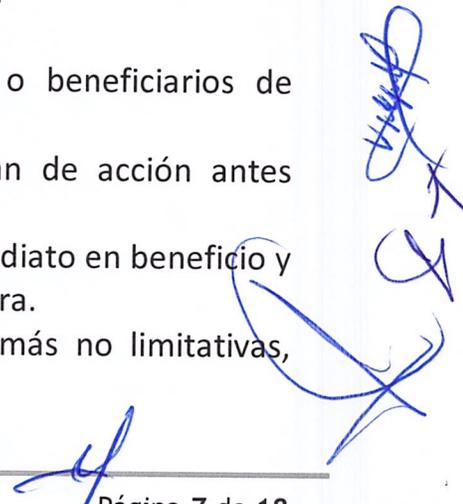
##### Jefe (a) de Protección a la Niñez y Adolescencia

1. Ser responsable de la operatividad y administración de los recursos humanos, financieros y materiales con los que dispone el departamento 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 el departamento.
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. Verifica que las áreas a su cargo, estén capturando la atención a los usuarios por medio de la plataforma electrónica.
  8. Elaboración y control de entrega recepción de la administración.
  9. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción antes desastres.
  10. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

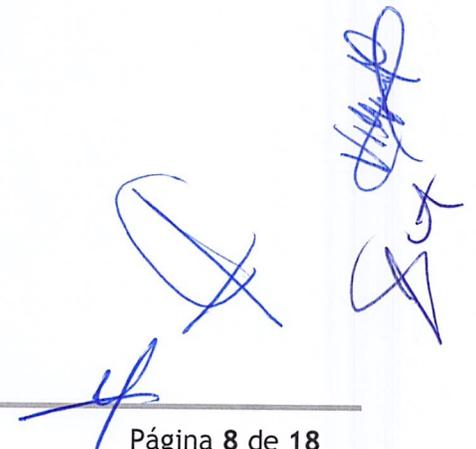
### Trabajo Social

1. 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.
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 da seguimiento de esta misma plataforma.
6. Formar parte del equipo interdisciplinario de casos.
7. Canalización y derivación de casos por parte de los PIC.
8. Apoyo en la impartición de talleres, pláticas y eventos.
9. Apoyo 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.



### Promotor (a) Infantil Comunitario

1. Es la persona más allegada a los NNA, se encarga protección y restitución de los derechos de los niños así como de evitar la institucionalización, comparte los valores y misión de la organización.
2. Atiende casos con el perfil de trabajo infantil, detectados en la vía pública, derivados por reportes ciudadanos u otros departamentos de la institución.
3. Realiza talleres y pláticas en las comunidades de atención y escuelas.
4. Organiza redes de apoyo para la gestión comunitaria.
5. Realiza diagnósticos situacionales en las comunidades marginadas y en espacios públicos del municipio.
6. Elabora informes y brinda apoyo para la sistematización y actualización de datos de la población atendida.
7. Brinda orientación social, canaliza y deriva a otras áreas de la institución o fuera de ella.
8. Captura de datos generales de los beneficiarios del programa en plataforma electrónica
9. Integra al sistema educativo formal o informal, por medio de becas educativas.
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.



## 6. Objetivo General.

Restablecer y/o Generar condiciones socio-familiares óptimas, que posibiliten un desarrollo académico, y personal, capaz de ofrecer horizontes de vida alternativos para las Niñas, Niños, Adolescentes y familias en situación “de” o “en” calle del municipio.

## 7. Objetivos Específicos

1. Ofrecer apoyos y servicios asistenciales de calidad a la población infantil vulnerable, “de” o “en” calle del municipio.
2. Reducir factores de vulnerabilidad social, económica y familiar que posibiliten la generación de horizontes de vida y desarrollo alternativos al espacio callejero.
3. Solucionar de manera eficiente y expedita las problemáticas y necesidades emergentes (críticas), de la población infantil vulnerable y sus familias.
4. Dotar de conocimientos preventivos y factores de protección a población abierta y beneficiaria de nivel escolar básico.
5. Garantizar de forma prioritaria el ejercicio efectivo de los Derechos a la Vida, la Salud, la Alimentación, a un Hogar y a la Educación.



## 8. Población Objetivo

Niñas, Niños y Adolescentes en situación “de” calle se refiere a toda aquella persona menor de edad que, de forma parcial o definitiva, ha roto sus vínculos familiares y permanente habita y pernocta en el espacio callejero.

## 9. Políticas de Operación

1. Aplicar Estudio Socio-Familiar a la familia del Niño, Niña y/o Adolescente en situación “de” o “en” calle.
2. Elaborar Diagnóstico Situacional (máximo dos cuartillas), acerca de la situación del Niño, Niña y/o Adolescente, y su familia, abordando los ámbitos: social, económico, educativo, de salud, laboral y familiar.
3. Elaborar cédula de identificación (diagnóstico, presentación, plan de restitución y seguimiento) del Niño, Niña y/o Adolescente.
4. Elaborar cédula básica (únicamente para niños, Niñas y/o Adolescentes que en el momento de la gestión del recurso o apoyo se encuentre en situación “de” o “en” calle)
5. Responsabilidad en el seguimiento de trámites escolares, desempeño escolar y disminución de la estancia en espacios callejeros u horas de trabajo del niño, niña o adolescente beneficiado, en caso de que se encuentre en esa situación.
6. Responsabilidad en el proceso de atención integral para la restitución y protección de los Derechos de la Niña, Niño y/o Adolescente.
7. Compromiso para la entrega de informes y documentos requeridos por el Sistema DIF Guadalajara en los tiempos y formas solicitadas con antelación al momento de entregar el recurso, servicio o apoyo asistencial.

## 10. Tipos de Indicadores e Indicadores de Medición

**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.

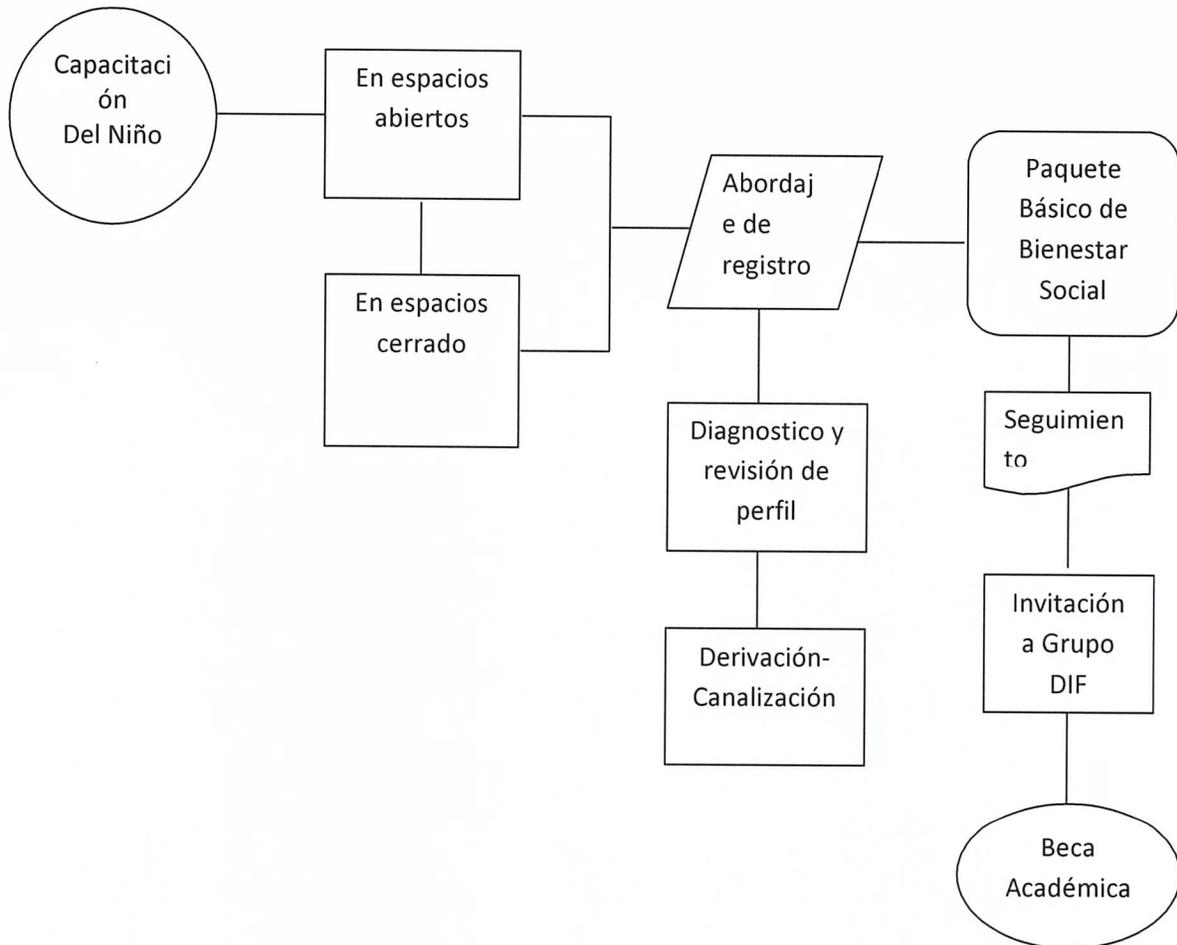
**EFFECTIVIDAD:** Permite la medición del grado de cumplimiento de los objetivos que han sido planificados. Es decir la comparación de los resultados planificados con los con los resultados propuestos.

**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

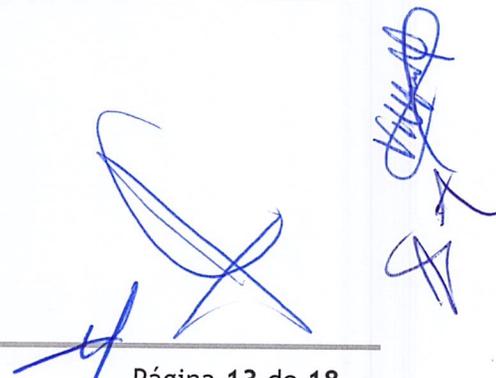
Tipo de indicador	Descripción Indicador	Forma de Medición
Eficiencia	Realización de eventos, para otorgar servicios en becas, casos canalizados etc.	<u>Total de asistentes</u> Total de servicios otorgados (canalizaciones, reinserciones, capacitaciones y orientaciones).
Eficacia	Coordinación interinstitucional con el sector Educativo y de Salud.	<u>Listados de población atendida</u> Total de expedientes integrados o cerrados
Legitimidad	La reducción de población infantil en situación "de" y "en" calle y la captación de la misma en diferentes acciones de asistencia social.	<u>Cantidad de población captada en programas</u> Reducción de población en situación de y en calle en el Municipio de Guadalajara

### 11. Flujoograma del programa



### 12. Servicios

Descripción de los Servicios	Niveles de Intervención				Objetivos
	Promoción	Prevención	Intervención	Reintegración	
Apoyo para la Salud	X	X	X		Brindar apoyo con medicamento, y consulta médica, a quienes padezcan de algún problema de salud que ponga en riesgo la integridad del menor y su familia (como diálisis, oncológicos, controlados, implementos... etc.,).
Apoyo de Despensa	X	X	X		Brindar apoyo alimentario de calidad a niños, niñas, adolescentes y sus familias, en situación "de" o "en" calle, con la finalidad de lograr y asegurar una mejor alimentación y buen desempeño académico.
Apoyos y Estímulos Educativos y de Capacitación		X	X	X	Brindar apoyo educativo a niños niñas y adolescentes en situación "de" o "en" calle, que asegure la continuidad de sus procesos educativos formales y/o de capacitación laboral. Aplicación de proyectos de difusión, investigación, atención o productivos
Apoyo para la Inscripción y/o Reinscripción		X	X	X	Brindar apoyo económico a niños, niñas y adolescentes en situación "de" o "en" calle para la cobertura de pagos de inscripción y/ reinscripción.
Apoyo con Realización de Tramites		X	X	X	Apoyar económica y administrativamente para la gestión de la documentación necesaria que garantice el Derecho a tener un nombre y a existir en el ámbito socio-institucional (acta de nacimiento, CURP, registros, etc.).



Descripción de los Servicios	Niveles de Intervención				Objetivos
	Promoción	Prevención	Intervención	Reintegración	
Apoyo Extemporáneo de Transporte Foráneo			X	X	Brindar apoyo económico con transporte foráneo a niños niñas, adolescentes y familias en situación "de" o "en" calle, con la finalidad de que puedan realizar algún trámite administrativo (actas de nacimiento, acta de defunción etc.) y/o bien aquellas familias que se tengan que trasladar a otra entidad o ciudad para recibir apoyo especializado que no se brinda en Guadalajara, o casos legales o de albergue que requieran el traslado.
Servicios asistenciales					Acciones de captación y de sensibilización, Ludoteca, Comedor Área psicopedagógica, Recreación y deportes, Trabajo social, Psicología, Médico, Jurídico, Capacitación para el trabajo y autoempleo.





Manual Operativo  
Protección y Atención del  
Trabajo Infantil Urbano Marginal

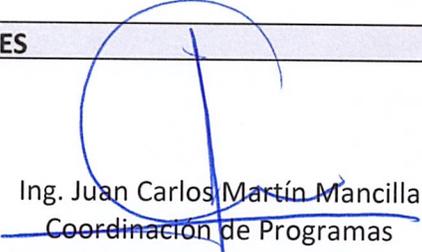


**13. Plan de emergencias**

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

Programa Interno de Protección Civil (en proceso)

**14. Autorizaciones**

<b>AUTORIZACIONES</b>		
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.TRABAJOINFANTIL-4.3.4	Versión: 01-2018
<b>Manual Operativo</b>		
<b>VALIDACIONES</b>		
 Mtro. José Miguel Santos Zepeda Dirección General	 Ing. Juan Carlos Martín Mancilla Coordinación de Programas	
Autorizó	Validó	
 Norma de Jesús Villafañá Preciado Titular de Protección a la Niñez y Adolescencia	 Fausto Adrián Velasco Romero Titular de Planeación, Evaluación y Monitoreo	
Realizó	Revisó	





Manual Operativo  
Protección y Atención del  
Trabajo Infantil Urbano Marginal



**15. Sistema de Control**

1. Estudio Socio Familiar



# Manual Operativo Protección y Atención del Trabajo Infantil Urbano Marginal



## 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	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO