



Manual de Servicios de la Dirección de la Niñez y Adolescencia

2018-2021

Índice

Introducción	3
Objetivos del Manual de Servicios	3
Descripción de los Servicios	4
Transitorios.....	7

Introducción

El Manual de Servicios es un instrumento de la Dirección de la Niñez y Adolescencia de Ocotlán Jalisco, que sirve para dar a conocer los servicios sustantivos que proporciona la dependencia conforme a su competencia de desempeño, el cual debe ser transparente en el manejo de los recursos de la Administración Pública, así como velar el actuar del servidor público municipal de acuerdo a lo establecido en la legislación aplicable; para llevar a cabo esta función se realizan tareas de organización, administración, y construcción de relaciones con el usuario del servicio.

En consecuencia, de lo anterior para esta dependencia es importante que la ciudadanía y las instituciones cuenten con información sobre los servicios que otorga la Dirección y así poder acudir cuando sea necesario.

Objetivos del Manual de Servicios

- Especificar los servicios que día a día se llevan a cabo en la Dirección de la Niñez y Adolescencia del Municipio de Ocotlán, Jal, puntualizando sus compromisos con el buen funcionamiento dentro de la administración.
- Resumir en forma ordenada y secuencial las operaciones que se desarrollan en el proceso de otorgar los servicios.
- Establecer las políticas y lineamientos generales que deberán observarse al otorgar los servicios.

Descripción de los Servicios

Nombre del Servicio: Atención a ciudadanía ante situaciones de vulneración de Derechos de niñas, niños y adolescentes.

Descripción y Finalidad del Servicio:

Asesoría y derivación oportuna tanto a padres/madres de familia, tutores y/o ciudadanía en general que conozca y quiera denunciar alguna situación en donde los Derechos de cualquier niña, niño y/o adolescente se esté viendo vulnerado.

La Dirección de la Niñez y Adolescencia está facultada para comunicarse con otras instituciones (DIF, DRSE, Seguridad Pública, etc.) y poder canalizar personas hacia sus respectivas instalaciones en donde dan seguimiento a sus denuncias o requerimientos.

Requisitos para obtener la prestación del servicio:

- Datos generales de la persona que solicita la asesoría.

Vigencia: La persona que solicite asesoría puede acudir a las instalaciones las veces que sea necesario.

Lugar, medios de gestión y horarios: Oficinas de la Dirección de la Niñez y Adolescencia (lunes a viernes de 09:00 a 15:00 hrs).

Compromiso de Calidad:

Características	Tiempo	Costos
La asesoría es brindada de forma personalizada por un funcionario de la Dirección.	El que la situación y/o caso lo amerite.	Trámite gratuito.

Nombre del Servicio: Apoyo, asesoría y coordinación a iniciativas ciudadanas en materia de niñez y adolescencia.

Descripción y Finalidad del Servicio:

La Dirección de la Niñez y Adolescencia está facultada para asesorar, apoyar y coordinarse con asociaciones civiles, instituciones y/o empresas cuando a iniciativas enfocadas a la promoción de los Derechos de niñas, niños y adolescentes se refiere. El objetivo de este servicio es generar redes de apoyo y coordinación interinstitucionales que permitan impulsar iniciativas con una magnitud e impacto significativos para el Municipio de Ocotlán.

Requisitos para obtener la prestación del servicio:

- La asociación civil, institución y/o empresa debe de traer consigo un anteproyecto de la iniciativa a realizar y la definición del apoyo que solicita.

Vigencia: La que la coordinación lo amerite.

Lugar, medios de gestión y horarios: Oficinas de la Dirección de la Niñez y Adolescencia (lunes a viernes de 09:00 a 15:00 hrs).

Compromiso de Calidad:

Características	Tiempo	Costos
En estos casos, la Dirección pone a disposición de la asesoría y coordinación todo el personal y tiempo disponible para su ejecución.	La que la coordinación lo amerite.	Trámite gratuito.

Nombre del Servicio: Entrega de información y datos estadísticos en materia de niñez y adolescencia.

Descripción y Finalidad del Servicio:

Dentro del Sistema de Información de la Dirección, se tiene una base datos con información general y pública que ha sido sistematizada desde la creación de la dependencia. Estos datos son de carácter libre y pueden ser compartidos con cualquier dependencia, institución y/o centro educativo que lo solicite.

Requisitos para obtener la prestación del servicio:

- Datos generales del solicitante.
- Uso de la información.

Vigencia: La que la entrega de información lo amerite.

Lugar, medios de gestión y horarios: Oficinas de la Dirección de la Niñez y Adolescencia (lunes a viernes de 09:00 a 15:00 hrs).

Compromiso de Calidad:

Características	Tiempo	Costos
La Base de datos de la Dirección posee información de diversos temas y escalas obtenidas a través de procesos investigativos rigurosos y propios de las CC.SS.	La que la entrega de información lo amerite.	Trámite gratuito.

Transitorios

Primero. El presente Manual de Organización entrara en vigor al día siguiente de su publicación.

Segundo. La publicación del presente Manual de organización se realizará el mismo día de su autorización en la página web del Municipio.