

MANUAL DE PROTOCOLO DIRECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA



Gobierno de
Ocotlán
2024-2027

2024-2027

MANUAL DE PROTOCOLO

ÍNDICE

Contenido

ÍNDICE.....	2
INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO DEL MANUAL DE PROTOCOLO	4
ALCANCE.....	5
FUNCIONES Y ATRIBUCIONES	5
1. Desastres Naturales o Crisis Sanitaria.....	7
2. Fallos Tecnológicos o Ciberataques:.....	8
3. Afectación Administrativa o Falta de Recursos:.....	8
FUNDAMENTO LEGAL	9
TRANSITORIOS	10
AUTORIZACIONES	10

Ocotlán

MANUAL DE PROTOCOLO

INTRODUCCIÓN

La Dirección de la Niñez y la Adolescencia tiene como misión garantizar la protección integral de los derechos de niños, niñas y adolescentes, promoviendo su bienestar, desarrollo y participación activa en la sociedad. En el cumplimiento de esta labor, se reconoce que la calidad y continuidad en la prestación de los servicios pueden verse comprometidas por diversos riesgos que, de no ser gestionados adecuadamente, podrían derivar en afectaciones significativas para la población atendida.

Este Manual de Protocolo ha sido desarrollado con el propósito de establecer lineamientos claros y procedimientos estandarizados para prevenir, mitigar y responder de manera oportuna y efectiva ante situaciones de riesgo identificadas. Entre estos riesgos se encuentran, entre otros, la exposición a situaciones de violencia, negligencia institucional, fallas en los procesos de atención, falta de coordinación interinstitucional, emergencias sanitarias o desastres naturales, así como factores internos relacionados con el recurso humano o la infraestructura operativa.

Al brindar una guía sistemática de actuación, el presente manual busca fortalecer las capacidades del personal, asegurar la protección de los derechos de la niñez y la adolescencia y garantizar la continuidad del servicio aún en contextos adversos. De esta manera, se promueve una cultura organizacional basada en la prevención, la responsabilidad institucional y la mejora continua.

El presente Manual de Protocolo de la Dirección de la niñez y la adolescencia del Gobierno Municipal de Ocotlán, Jalisco, se presenta como una herramienta esencial para estandarizar y guiar las actividades de esta dependencia, asegurando una gestión eficiente y alineada con los objetivos institucionales.

MANUAL DE PROTOCOLO

OBJETIVO DEL MANUAL DE PROTOCOLO

El presente Manual de Protocolo tiene como objetivo fortalecer la capacidad institucional para prevenir, atender y mitigar de manera efectiva cualquier circunstancia que vulneren los derechos de la infancia y adolescencia, así como garantizar la continuidad, calidad y seguridad de los servicios brindados, en apego a los principios de protección integral, interés superior de la niñez y corresponsabilidad social.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Establecer la estructura organizacional y funcional de la Dirección de la Niñez y la Adolescencia, definiendo con claridad las áreas, programas y líneas de acción que la integran.

Determinar las funciones, responsabilidades y atribuciones del personal que conforma la Dirección, promoviendo una gestión eficiente, transparente y con enfoque en resultados.

Estandarizar los procesos operativos y administrativos, asegurando que la atención a niñas, niños y adolescentes se realice con criterios de calidad, equidad y pertinencia.

Fortalecer la coordinación interinstitucional e intersectorial, favoreciendo el trabajo conjunto con otras dependencias municipales, estatales, federales y organizaciones sociales que intervienen en la protección de la infancia y adolescencia.

Promover la mejora continua de los servicios, a través del monitoreo, la evaluación de desempeño y la retroalimentación permanente del funcionamiento interno de la Dirección.

Garantizar el cumplimiento del marco normativo aplicable, tanto a nivel municipal como estatal, nacional e internacional, en materia de derechos de niñas, niños y adolescentes.

MANUAL DE PROTOCOLO

ALCANCE

El Manual de Protocolo tiene un alcance integral dentro de la Dirección de Niñez y Adolescencia, y está diseñado para ser implementado ante cualquier eventualidad que afecte la operatividad y el desarrollo de la dependencia.

1. El manual aplica en caso de situaciones eventuales como fallas eléctricas, fallas de la red de internet, fallas de los equipos de cómputo o impresoras, falta de personal o materiales administrativos.
2. El manual implementa las acciones a seguir en caso de incendios o desastres naturales, crisis sanitarias, etc., fuera del alcance del personal de la Dirección, para que la dependencia pueda seguir cumpliendo con sus atribuciones.
3. Cuenta con los procesos de comunicación constante y efectiva en caso de desastres naturales que afecten directa o indirectamente.
4. El manual está diseñado para ser flexible y adaptable según el tipo de eventualidad que se presente, permitiendo que los procedimientos sean ajustados de acuerdo con la magnitud y naturaleza del evento que pueda afectar el desarrollo de la Dirección.
5. Define las responsabilidades de cada integrante de la Dirección, además de las acciones o líneas a seguir ante las emergencias, para dar respuesta rápida, oportuna y eficiente.

FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

Con base en el **Artículo 139** del Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Ocotlán, Jal) Le corresponde al Titular de la Dirección de la Niñez y Adolescencia las siguientes funciones:

- I. Participar en la construcción del modelo con énfasis en el interés superior de la niñez, la promoción de los Derechos Humanos y de los niños, la dignificación de los contextos de desarrollo infantil y la apertura de espacios de participación de los niños y adolescentes del municipio;

MANUAL DE PROTOCOLO

- II. Participar en la formulación, ejecución e instrumentación de acciones, proyectos y programas, en materia de protección y ejercicio de los derechos de niñas, niños y adolescentes con la participación de los sectores público, social y privado.
- III. Mismo trabajará en coordinación y colaboración con el Sistema Municipal de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes del Municipio;
- IV. Elaborar informes y análisis en relación a cada acción, proyecto y programa que la Dirección de la Niñez y la Adolescencia realice, que permita tener un mecanismo de evaluación pertinente y oportuna para el mejoramiento de las acciones institucionales;
- V. Fortalecer las redes de trabajo entre entidades Públicas y Privadas, en materia de derechos de niñas, niños y adolescentes;
- VI. Orientar y derivar a personas y/o familias ante la presencia de cualquier tipo de violación de derechos de los niños, niñas y adolescentes para que pueda ser atendidos oportunamente por las instancias correspondientes;
- VII. Promover eventos que tengan relación con el fomento de los derechos de niños, niñas y adolescentes y que incentiven instancias de participación y aprendizaje.
- VIII. Promover el aprendizaje, las actividades culturales y el deporte en los niños y adolescentes mediante diversas acciones en conjunto a los organismos correspondientes.
- IX. Impulsar la creación y el mejoramiento de ambientes educativos y de recreación para un mejor desarrollo de la niñez y adolescencia en el Municipio.
- X. Las demás previstas en la normatividad aplicable.

PROTOCOLO Y MECANISMOS EN CASO DE EVENTUALIDAD

Identificar las eventualidades que se pudieran presentar, y afectar la operatividad de la **Dirección de la Niñez y la Adolescencia**, las cuales pueden ser de diversa índole, tales como desastres naturales, crisis sanitarias, cambios administrativos,

MANUAL DE PROTOCOLO

ciberataques o fallos en sistemas tecnológicos, etc. El protocolo de actuación debe ser adaptable a cada situación.

1. Desastres Naturales o Crisis Sanitaria

Objetivo. Asegurar la continuidad de las funciones esenciales de la Dirección de Niñez y Adolescencia ante una crisis sanitaria, tomar en cuenta cada una de las posibles situaciones que se pudieran presentar, y la forma de afrontarlas.

Incendios:

- Evaluar la magnitud y el origen del incendio.
- Si el incendio es menor, debe combatirse con un extintor, ya que si es de origen eléctrico querer apagarlo con agua ocasionaría un mayor problema.
- Si el incendio es mayor contactar a las personas expertas en el combate a incendios, como Protección civil o Bomberos.
- Notificar a las autoridades superiores de la manera en que se continuará cumpliendo con las atribuciones de esta dependencia, pudiendo ser de manera remota.

Inundaciones por lluvias o por desbordamiento del río:

- Evaluar el origen de la inundación.
- Desconectar y mantener alejados del piso los equipos eléctricos con que cuenta esta dependencia.
- Mantener alejado del piso los documentos para evitar que se mojen.
- Cubrir con plástico los equipos que puedan dañarse con el agua que pudiera caer del techo en goteras.
- No tocar cables o tomas de corriente eléctrica.
- Establecer canales de comunicación para continuar brindando el servicio otorgado por esta Dirección.

MANUAL DE PROTOCOLO

Terremotos:

- En caso de terremoto identificar las salidas de emergencia, resguardarse lo mejor posible y evitar entrar a las instalaciones que pudieran tener su estructura dañada.
- Mantener la información importante en respaldos como USB, nube de internet, discos duros, etc.
- Llamar al personal especializado en caso de este tipo de emergencia.
- Localizar los lugares o zonas seguras y resguardarse mientras pasa la contingencia.
- Mantener comunicación con las personas que se encuentran dentro y fuera de la dependencia.
- Buscar otro espacio y equiparlo para continuar cumpliendo con las atribuciones que marcan las leyes que nos rigen.

2. Fallos Tecnológicos o Ciberataques:

Objetivo: Garantizar la protección de los sistemas de información y la información que se resguarda en ellos.

- Contactar lo antes posibles al personal experto en sistemas, para evaluar y solucionar el problema.
- Respalidar los datos relevantes constantemente en la nube para no perder información.
- Informar a las agencias y delegaciones de la interrupción temporal de la comunicación.

3. Afectación Administrativa o Falta de Recursos:

Objetivo: Mantener la eficiencia administrativa en situaciones de escasez de recursos humanos o materiales.

Fallas en equipos o falta de personal o materiales administrativos:

MANUAL DE PROTOCOLO

- Contactar a los expertos en sistemas, equipos tales como Computadoras, impresoras, red de internet, pertenecientes al Gobierno Municipal para la reparación de los mismos.
- Contactar al personal eléctrico competente y perteneciente al Gobierno Municipal para la reparación de fallas eléctricas.
- Establecer la necesidad de personal faltante en caso necesario con el departamento de Recursos Humanos.
- Solicitar al área de proveeduría los materiales administrativos faltantes para el desempeño de las funciones de esta Coordinación.
- Comunicar la falla y trabajar de manera remota según sean los recursos con los que se cuentan.

FUNDAMENTO LEGAL

- o Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. D.O.F. 5 febrero 1917 y sus reformas y adiciones.
- o Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Jalisco.
- o Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- o Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.
- o Ley de Planeación del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- o Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- o Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes (LGDNNA).
- o Ley de los Derechos de Niñas, Niños Y Adolescentes en el Estado de Jalisco.
- o Reglamento de la Ley de Planeación para el Estado de Jalisco y sus Municipios.
- o Reglamento de la Administración Pública Municipal de Ocotlán, Jalisco.

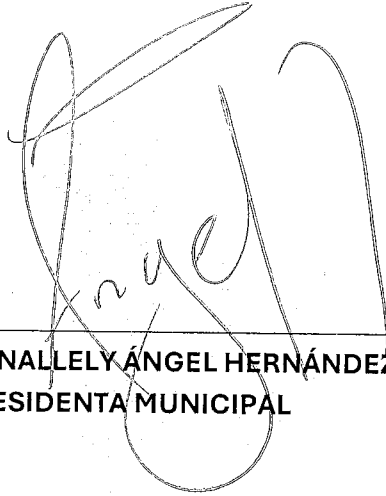
MANUAL DE PROTOCOLO

TRANSITORIOS

Primero. El presente Manual de Protocolo entrará en vigor al día siguiente de su publicación.

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

AUTORIZACIONES



LIC. DEYSI NALLELY ÁNGEL HERNÁNDEZ
PRESIDENTA MUNICIPAL

ELABORADO POR:



C. ABNER URIEL SALGADO GUZMÁN
TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA
ADOLESCENCIA