

MANUAL DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA



Gobierno de
Ocotlán
2024-2027

2024-2027

MANUAL DE SERVICIOS

ÍNDICE

Contenido

ÍNDICE.....	2
INTRODUCCIÓN	3
INVENTARIO DE SERVICIOS	4
DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS	5
NOMBRE DEL SERVICIO:	5
Atención a casos de vulneración de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes (NNA).....	5
COMPROMISOS DE CALIDAD	5
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	6
Acudir a Órgano De Control Interno a levantar la queja o reporte.	6
DIAGRAMA DE FLUJO	6
NOMBRE DEL SERVICIO:	7
Atención psicológica a NNA.....	7
COMPROMISOS DE CALIDAD	7
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	8
Acudir a Secretaría General a levantar la queja o reporte.	8
DIAGRAMA DE FLUJO	8
NOMBRE DEL SERVICIO:	9
Talleres de prevención sobre problemáticas concernientes a NNA	9
COMPROMISOS DE CALIDAD	9
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	10
Acudir a Secretaría General a levantar la queja o reporte.	10
DIAGRAMA DE FLUJO	10
MARCO NORMATIVO	11
TRANSITORIOS	12

MANUAL DE SERVICIOS

INTRODUCCIÓN

Este Manual de Servicios tiene como objetivo informar a la ciudadanía sobre los programas y servicios que ofrece la Dirección de la Niñez y la Adolescencia, así como orientar sobre los procedimientos de atención y acompañamiento en casos donde se identifique una vulneración de derechos. También busca fomentar la corresponsabilidad social en la protección de la infancia y adolescencia ocotlense, construyendo una ciudad más justa, incluyente y solidaria.

OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS

Brindar atención eficiente, oportuna y transparente a la ciudadanía sobre la recepción, gestión y seguimiento de solicitudes de los servicios ofrecidos a niñas, niños y adolescentes en la Dirección de Niñez y Adolescencia. Fortaleciendo la comunicación con el Gobierno de Ocotlán y promoviendo la participación ciudadana, mejorando a su vez, la calidad de los mismos servicios mediante evaluación y retroalimentación.



Ocotlán

MANUAL DE SERVICIOS

INVENTARIO DE SERVICIOS

Servicio	Proceso	Beneficiario
Atención a casos de vulneración de derechos de NNA	Recepción de quejas, solicitudes y reportes por parte de la ciudadanía sobre casos en los que algún o alguna NNA esté viendo afecto sus derechos.	Niños, niñas y adolescentes de Ocotlán.
Atención psicológica a NNA	Recepción y agenda de casos de atención psicológica de NNA, provenientes de tutores o tutoras, instituciones educativas o mismos NNA.	Niñas, niños y adolescentes de Ocotlán
Talleres de prevención a problemáticas de NNA	Implementación de talleres y capacitaciones sobre problemáticas o actualizaciones en materia de niñez y adolescencia, solicitados por partes de instituciones educativas, asociaciones civiles o empresas.	Instituciones educativas, asociaciones civiles o empresas.

MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO:

Atención a casos de vulneración de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes (NNA)

DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:

Se brinda orientación, acompañamiento y canalización a las instancias competentes en casos donde los derechos de NNA han sido vulnerados. El servicio tiene como finalidad garantizar la protección integral, la restitución de derechos y la vinculación interinstitucional para una atención efectiva.

REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

- Reporte o solicitud realizada por NNA, madre, padre, tutor, institución educativa o dependencia municipal.
- Presentación de datos básicos del caso (nombre, edad, domicilio y descripción de la situación).
- En casos urgentes, no se requiere documentación previa.

VIGENCIA:

El servicio se otorga de manera permanente, desde la recepción del caso y permanece vigente hasta la canalización y/o resolución de este.

LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIOS:

- Lugar: Dirección de Niñez y Adolescencia (Callejón Coronel Guerrero, S/N (Arriba de Casa de Cultura).
- Medios de gestión: Atención presencial, vía telefónica (392 922 0820) o por oficio institucional.
- Horario: De lunes a viernes de 9:00 a 15:00 horas.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Características	Temporalidad	Costo
Servicio gratuito, confidencial, especializado y con enfoque en derechos humanos.	Atención inmediata al momento de la solicitud; el seguimiento depende de la gravedad y del tiempo de respuesta de las instancias receptoras.	Gratuito

MANUAL DE SERVICIOS

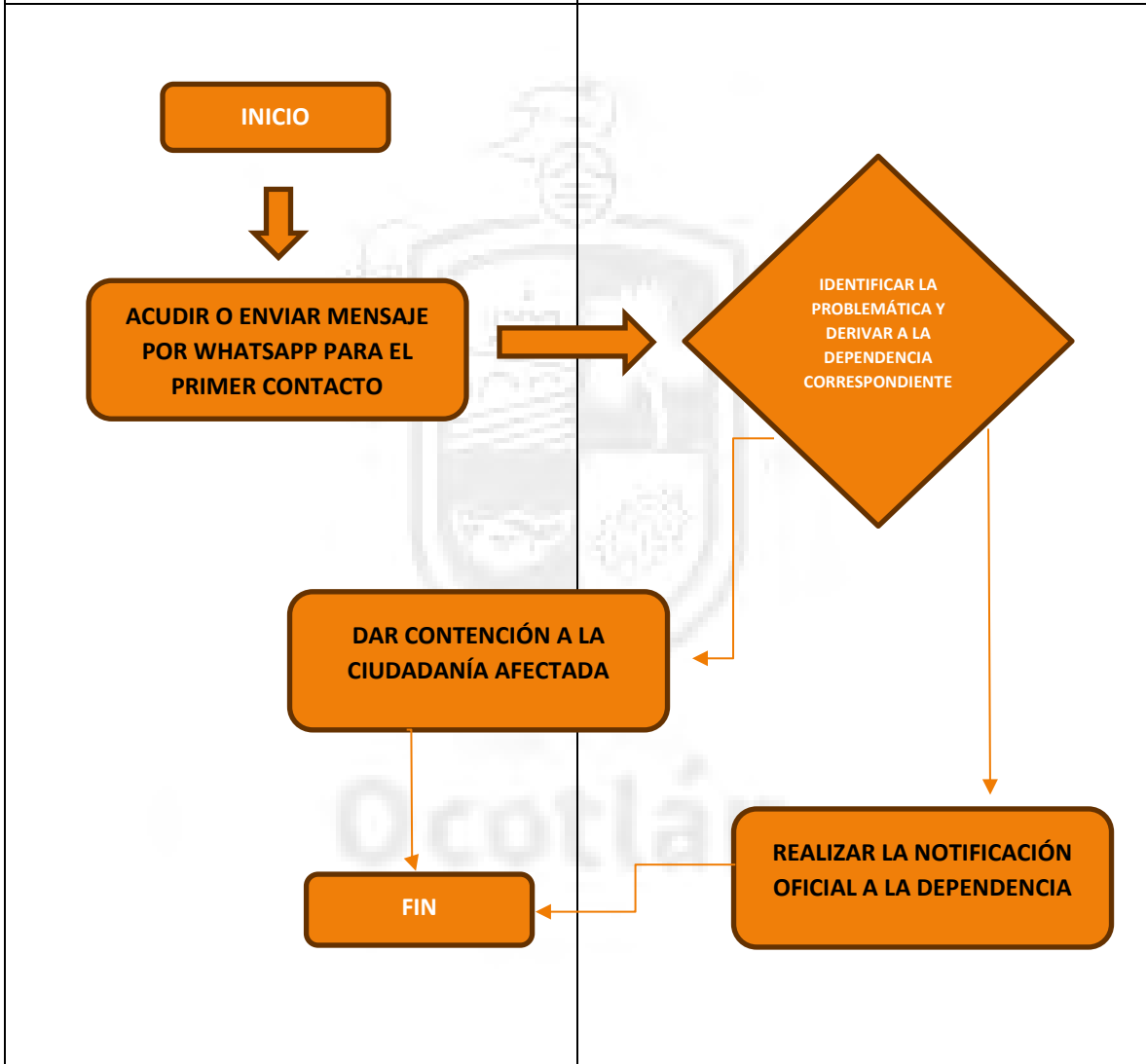
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

Acudir a Órgano De Control Interno a levantar la queja o reporte.

DIAGRAMA DE FLUJO

CIUDADANO O INSTITUCIÓN QUE PRESENTA LA SOLICITUD

DIRECCIÓN DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA



MANUAL DE SERVICIOS

<p>NOMBRE DEL SERVICIO: Atención psicológica a NNA</p>
<p>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</p> <p>Consiste en la prestación de atención psicológica individual y grupal a NNA que lo requieran, con el objetivo de promover su bienestar emocional, social y familiar, brindar contención en situaciones de crisis y fomentar factores protectores ante riesgos psicosociales.</p>
<p>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud directa de madres, padres, tutores o de la propia NNA (según edad y madurez). • Registro inicial con datos personales y de contacto. • En caso de canalización desde instituciones educativas o dependencias, se requiere oficio de solicitud.
<p>VIGENCIA:</p> <p>El servicio inicia desde la primera sesión psicológica y se mantiene durante el tiempo que se considere necesario según la evaluación profesional, pudiendo incluir canalización externa.</p>
<p>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lugar: Dirección de Niñez y Adolescencia (Callejón Coronel Guerrero, S/N (Arriba de Casa de Cultura). • Medios de gestión: Atención presencial, vía telefónica (392 922 0820) o por oficio institucional. • Horario: De lunes a viernes de 9:00 a 15:00 horas.

COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
Servicio gratuito, confidencial, con enfoque en derechos humanos y atención especializada por profesional de la psicología.	Sesiones programadas con duración aproximada de 40 a 60 minutos, en frecuencia semanal, quincenal o mensual según el caso.	Servicio gratuito

MANUAL DE SERVICIOS

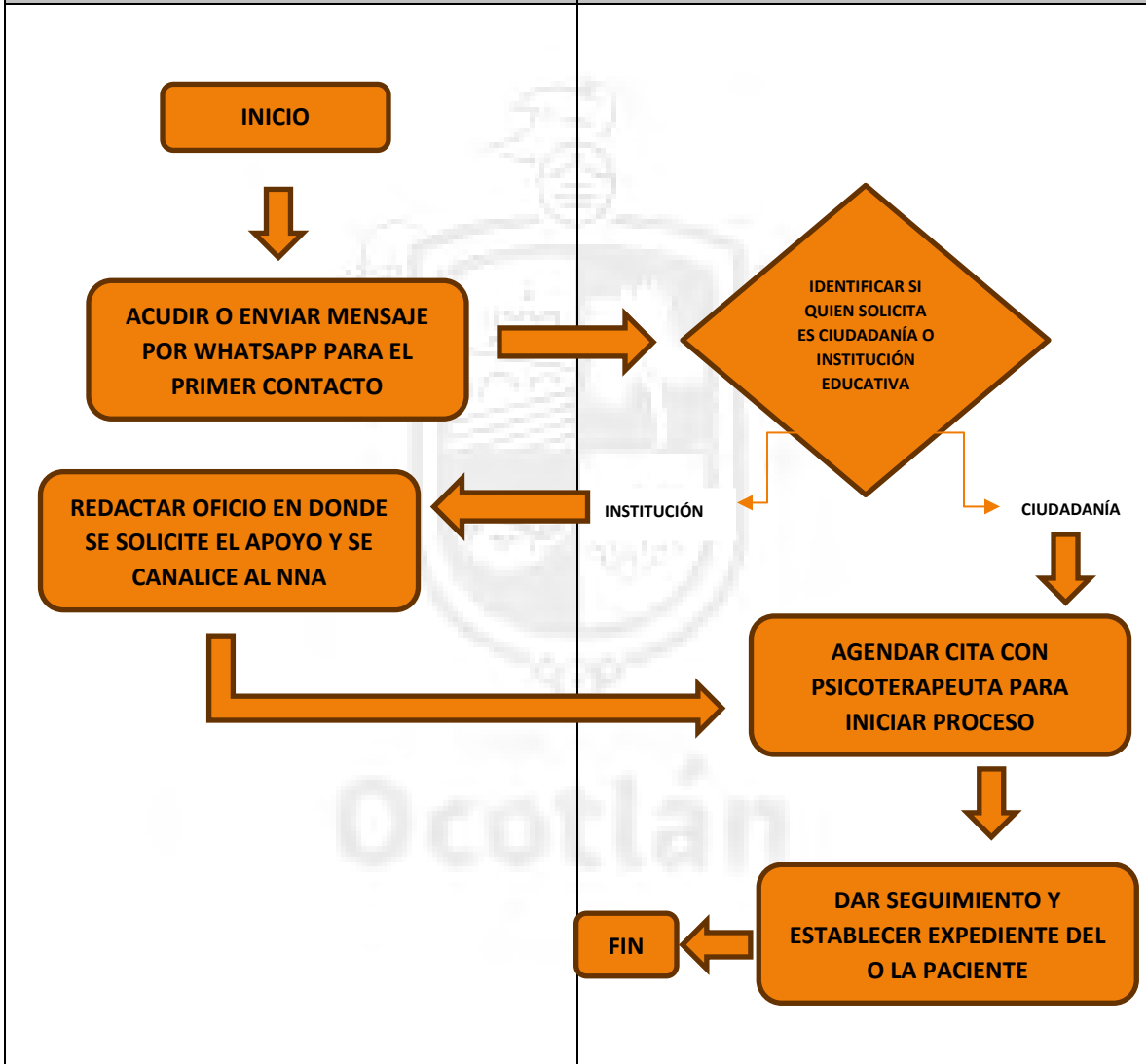
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

Acudir a Secretaría General a levantar la queja o reporte.

DIAGRAMA DE FLUJO

CIUDADANO O INSTITUCIÓN QUE PRESENTA LA SOLICITUD

DIRECCIÓN DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA



MANUAL DE SERVICIOS

<p>NOMBRE DEL SERVICIO: Talleres de prevención sobre problemáticas concernientes a NNA</p>
<p>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Se diseñan e imparten talleres preventivos en escuelas, comunidades y espacios públicos, sobre problemáticas que afectan a NNA (violencia, acoso escolar, adicciones, salud mental, uso responsable de redes sociales, entre otros). La finalidad es fortalecer habilidades para la vida, promover factores protectores y prevenir conductas de riesgo.</p>
<p>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud por escrito de instituciones educativas, comunitarias o dependencias. • Especificación del grupo de participantes y la problemática a atender. • Disponibilidad de espacio físico adecuado para realizar la actividad.
<p>VIGENCIA: Cada taller tiene vigencia durante su impartición, con posibilidad de programar ciclos de seguimiento según la institución solicitante.</p>
<p>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lugar: Dirección de Niñez y Adolescencia (Callejón Coronel Guerrero, S/N (Arriba de Casa de Cultura). • Medios de gestión: Atención presencial, vía telefónica (392 922 0820) o por oficio institucional. • Horario: De lunes a viernes de 9:00 a 15:00 horas.

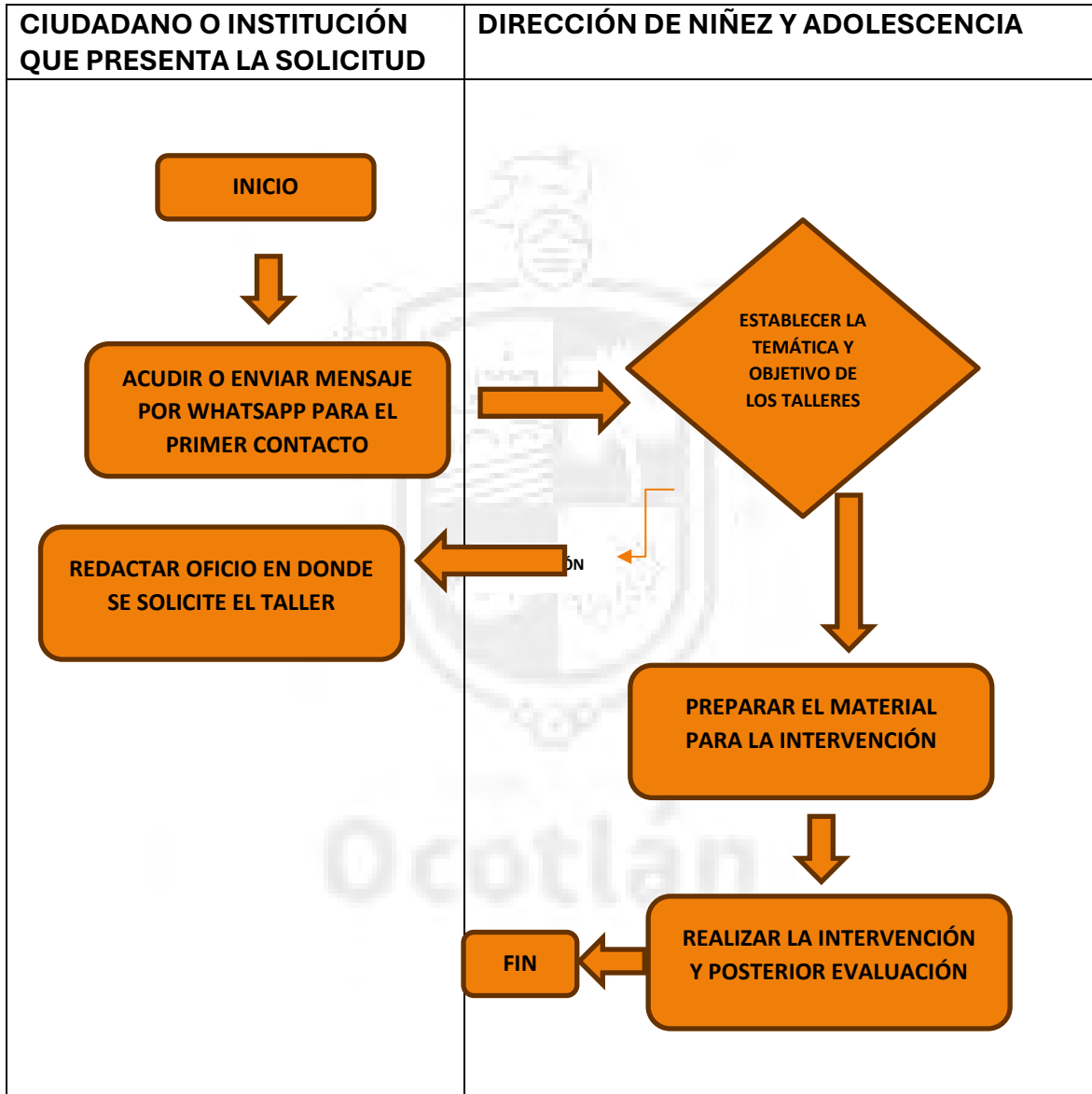
COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
Servicio gratuito, participativo, dinámico, con metodología lúdica y enfoque en prevención.	Cada taller tiene una duración aproximada de 60 a 120 minutos; la temporalidad varía según el tema y la institución.	Gratuito

MANUAL DE SERVICIOS

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

Acudir a Secretaría General a levantar la queja o reporte.

DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE SERVICIOS

MARCO NORMATIVO

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



Ocotlán

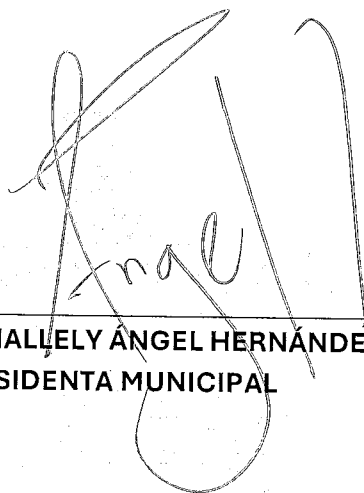
MANUAL DE SERVICIOS

TRANSITORIOS

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

Segundo. La publicación del presente Manual de Servicios 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